



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad de atención y la satisfacción del  
usuario del área de desarrollo de la  
Dirección de Investigación Tutelar en el  
Ministerio de la Mujer - 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Liliana Sara Cabanillas Valdivieso

**ASESORA:**

Dra. Karen Alfaro Mendives

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2018**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

### **Dedicatoria**

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino, a mis padres por su ejemplo, a mi familia por su paciencia y el apoyo incondicional, a mis hijos por la motivación, inspiración y el coraje para conseguir mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Al personal docente de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente, en especial a la Dra. Karen Alfaro Mendives por su contribución y orientación en el desarrollo de la presente investigación.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Liliana Sara Cabanillas Valdivieso estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 09565193, con la tesis titulada “Percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer - 2015”. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de miautoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Diciembre del 2015

---

Liliana Sara Cabanillas Valdivieso

DNI N° 09565193

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presento la Tesis titulada “Percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primer capítulo se describe los antecedentes nacionales e internacionales, también la fundamentación científica, técnica o humanística de las dos variables: calidad de atención y satisfacción del usuario, además la justificación del trabajo, así mismo los planteamientos teóricos de diversos autores referentes a las variables de estudio, se plantea el problema, se formulan las hipótesis y los objetivos a lograr en el desarrollo de la investigación. En el capítulo dos se considera todo lo referente al marco metodológico como: la definición de las variables con sus dimensiones, la operacionalización de las dos variables, la metodología de investigación, asimismo se identifica el tipo de estudio, el diseño, la población, la muestra y el muestreo así también se consideran las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y el aspecto ético. En el tercer capítulo se describen los resultados obtenidos y se contrastan las hipótesis, utilizando la estadística descriptiva e inferencial respectivamente. En el capítulo cuarto se discuten los resultados en función a los antecedentes encontrados.

Finalmente, se presentan las conclusiones en el capítulo quinto de los resultados obtenidos, en el capítulo seis las recomendaciones de los resultados obtenidos con en estrecha relación a los problemas, objetivos e hipótesis planteadas, en el capítulo siete las referencias bibliográficas y finalmente en el capítulo ocho anexos. Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

	Página
preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	18
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	40
1.5. Hipótesis	40
1.6. Objetivos	41
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de estudio	46

	Pagina
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	60
2.9. Aspectos éticos	62
 <b>III. Resultados</b>	 64
 <b>IV. Discusión</b>	 86
 <b>V. Conclusiones</b>	 90
 <b>VI. Recomendaciones</b>	 92
 <b>VII. Referencias</b>	 95
 <b>VIII Anexos</b>	 101
 Anexo 1 - Matriz de consistencia	 102
Anexo 2- Instrumentos	105
Anexo 3- Confiabilidad	111
Anexo 4 - Formato de validación de instrumento	113
Anexo 5- Base de datos	128
Anexo 6 – Artículo científico	137



## Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de atención	45
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	46
Tabla 3	Baremo del cuestionario para medir la calidad de atención	55
Tabla 4	Baremo del cuestionario para medir la satisfacción del usuario	58
Tabla 5	Validez del instrumento que mide la calidad de atención	59
Tabla 6	Validez del instrumento que mide la satisfacción del usuario	59
Tabla 7	Confiabilidad – Alfa de Crombach	60
Tabla 8	Distribución de niveles de la calidad de atención	64
Tabla 9	Distribución de niveles de la satisfacción del usuario	65
Tabla 10	Distribución de niveles de confianza	66
Tabla 11	Distribución de niveles de responsabilidad	67
Tabla 12	Distribución de niveles de seguridad	68
Tabla 13	Distribución de niveles de empatía	69
Tabla 14	Distribución de niveles de bienes tangibles	70
Tabla 15	Distribución de niveles de relaciones interpersonales	71
Tabla 16	Distribución de niveles de accesibilidad	72
Tabla 17	Distribución de niveles de información	73
Tabla 18	Distribución de niveles de seguridad	74
Tabla 19	Relación de la calidad de atención y Satisfacción del usuario	75
Tabla 20	Relación de la calidad de atención y los niveles de relaciones interpersonales	76
Tabla 21	Relación de la calidad de atención y los niveles de accesibilidad	77

	página
Tabla 22	Relación entre calidad de atención y la información 77
Tabla 23	Relación entre calidad de atención y la seguridad 78
Tabla 24	Estadística de contraste de la hipótesis general (rho de Spearman 79
Tabla 25	Estadística de contraste de la hipótesis 1 (rho de Spearman) 81
Tabla 26	Estadística de contraste de la hipótesis 2 (rho de Spearman) 82
Tabla 27	Estadística de contraste de la hipótesis 3 (rho de Spearman) 83
Tabla 28	Estadística de contraste de la hipótesis 4 (rho de Spearman) 84

## Lista de figura

		Página
Figura 1	Distribución niveles de calidad de atención	64
Figura 2	Distribución niveles de satisfacción del usuario	65
Figura 3	Distribución de niveles de confianza	66
Figura 4	Distribución de niveles de responsabilidad	67
Figura 5	Distribución de niveles de seguridad	68
Figura 6	Distribución de niveles de empatía	69
Figura 7	Distribución de niveles de bienes y tangibles	70
Figura 8	Distribución de niveles de relaciones interpersonales	71
Figura 9	Distribución de niveles de accesibilidad	72
Figura 10	Distribución de niveles de información	73
Figura 11	Distribución de niveles de seguridad	74

## **Resumen**

El objetivo de la presente investigación fue conocer la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo en la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015, encargada de efectuar el procedimiento de investigación tutelar y del mismo modo restituir los derechos del NNA del presunto estado de abandono priorizando el modo de vivir en una familia, teniendo en consideración el interés superior del niño. La población estuvo conformada por 246 usuarios externos y la muestra fue de 150 usuarios, para la investigación se han empleado las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario.

El estudio fue de tipo básico, con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional, se recabó la información en un periodo determinado, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, escala la calidad de atención, constituido por 40 ítems en escala ordinal del tipo Likert (muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo); asimismo la escala de satisfacción del usuario, el mismo que estuvo constituido por 33 ítems en la escala ordinal de tipo Likert (muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo), los mismos brindaron una información relevante después de la evaluación de cada una de las dimensiones, cuyos resultados están demostrados gráfica e inferencialmente.

Asimismo, dicha investigación concluye con las evidencias comprobadas para inferir categóricamente que existe una relación directa significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, 2015.

Palabra Clave: Calidad de atención y satisfacción del usuario

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the perception of quality of care and user satisfaction in the area of development in the direction of protection investigation the Ministry of Women, 2015, responsible for conducting the procedure protection investigation and similarly restore the rights of the alleged state of disrepair prioritizing the way of life in a family, taking into consideration the interests of the child. The population consisted of 246 external users, there was 150 users, for research have been used variables: Perceived quality and satisfaction.

The study was of a theoretical nature - basic, with a non-experimental design and cross-sectional descriptive correlational level, information was collected in a given period, using the survey technique and an instrument scale of perception of quality of care, constituted 40 items on ordinal Likert scale (strongly disagree, disagree, undecided, agree and strongly agree) type; also the scale of user satisfaction, the same that consisted of 33 items on ordinal Likert scale (strongly disagree, disagree, undecided, agree and strongly agree), they provided relevant information after evaluating each of the dimensions, the results are shown graphically and inferentially

Furthermore, the investigation concludes with proven evidence to conclude categorically that there is a significant direct relationship between the of the quality of care and user satisfaction in the area of leadership development foster research in the Ministry of Women, 2015.

Keyword: quality of care, user satisfaction

## **I.    Introducción**

En esta época valorar la calidad de atención en los servicios desde el punto de vista del usuario en las diversas instituciones del estado, se está volviendo cada vez más común. A partir de este modelo se puede obtener del individuo un conjunto de emociones, sugerencias, ideas, nociones y mostrar actitudes vinculado en relación con la atención recibida a los usuarios; con las que se busca información que beneficie a las instituciones que otorgan los servicios al público en especial a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas, de conseguir en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer.

Este procedimiento puede ser una de las formas más ágiles para evaluar los elementos de calidad de los servicios e identificar las inquietudes de los usuarios disconformes, minimizar los deterioros de la organización, podría ser el caso de las demandas legales así como la oportunidad de documentar los distintos niveles de calidad de atención y por lo tanto facilitar la evaluación de tal forma de cooperar en el cambio o progreso en la calidad mediante establecimientos descentralizados que cumplan con patrones de satisfacción, a pesar que existe dudas sobre aquellos fundamentos técnicos de la atención.

En estos tiempos en que todo se mide en función a indicadores de satisfacción, es posible la implementación de estrategias de monitoreo y seguimiento en el cumplimiento de las funciones para una evaluación más exhaustiva dentro del proceso de la gestión del Área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer. Además la presente investigación tiene la necesidad de dar a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios de la calidad de atención del Área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar.

Esta perspectiva se vuelve cada vez más sobresaliente del plantamiento y evaluación de las políticas sociales a una jerarquía a nivel mundial, y en particular, de políticas públicas en el entorno de un paradigma desarrollo humano y social. En nuestro país, se puede decir que uno de los principales rectores de la política sectorial es llegar a la calidad de la atención a la población más afectada vulnerable, como un derecho de sujeto, lo que busca centralizar la atención es la satisfacción de los usuarios.

Para la situación de los organismos del Estado y, en particular, para el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, donde los trabajadores tienen que desempeñar diversas tareas de manera coordinada para cooperar al cumplimiento de las metas institucionales es donde la exigencia de ciertos estándares de servicio al usuario están poniéndose en práctica y por ende la calidad de la atención se vea reflejada en la satisfacción del usuario.

La presente investigación tiene por objeto conocer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo en la Dirección de Investigación Tutelar, para tal efecto se tomó en consideración la teoría de Ruiz- Olalla (2001), citado por Palacios (2013), quienes propusieron el término calidad del servicio, lo cual se implementan garantizar la plena satisfacción de los usuarios externos e internos quienes depende de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes; encargada de efectuar el procedimiento de investigación tutelar de presunto estado de abandono. Asimismo, la teoría de Swan, Frederick, y Carroll (1981): respecto a la relación de la satisfacción del usuario, emite una conclusión evaluativa y lo relacionado con el conocimiento que examina si el servicio produce un resultado favorable o adverso o si el servicio puede ser sustituible o insustituible.

Durante el proceso de investigación, se brinda a los Niños, Niñas y Adolescentes acciones de protección oportuna e inmediata; paralelamente las funciones administrativas desarrollan los informes respectivos del equipo multidisciplinarios, en la competencia legal, social y psicológica.

La investigación realizada bajo el enfoque cuantitativo, responde al tipo básico, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental transversal y el método de la investigación corresponde al hipotético-deductivo. En el estudio se utilizó la estadística descriptiva para la descripción de los resultados y la estadística inferencial para la contrastación de las hipótesis planteadas, respectivamente.



En el trabajo de campo destinado a conocer la relación existente entre la percepción de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer. Se contó con la colaboración de los usuarios externos en un periodo de cuatro meses de la referida Dirección del Área de Desarrollo, equivalente a ciento cincuenta personas, empleándose en los participantes dos instrumentos elaborados para medir las dos variables de estudio.

Actualmente, a nivel internacional se han publicado diversos estudios referentes a calidad del servicio en razón de que las diversas organizaciones públicas y privadas requieren conocer las percepciones de los usuarios respecto al servicio que prestan, con el motivo de corregir aquellos aspectos negativos que no permiten desarrollarse de manera óptima, los cuales afectan como consecuencia la satisfacción de los usuarios; asimismo, mediante los estudios realizados se comprobó que el estándar de calidad con el que se brinda la atención es la que influye en la satisfacción del usuario, por lo que se plantean algunas recomendaciones respecto a potenciar el desarrollo de capacidades del servidor que atiende al público usuario a efectos de mejorar sus estándares.

Asimismo, a nivel nacional también se han realizado diversas investigaciones referentes a la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, por considerar que estas dos variables, en un nivel adecuado, son esenciales para el buen funcionamiento tanto de las organizaciones públicas como privadas.

El estudio de la percepción de la calidad de la atención involucra varios componentes internos de la organización, pero como un prototipo para encontrar la satisfacción de los usuarios es importante brindar un servicio de calidad a las personas que visitan el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer.

En tal sentido se pretende presentar el diagnóstico de la situación actual de la percepción de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, a fin que, a través de la alta dirección, se tomen las

medidas correctivas que resulten necesarias y oportunas en la mejora del desarrollo de habilidades y competencias de personal del área de atención al usuario para un servicio de calidad.

### **1.1. Antecedentes**

Respecto a los estudios relacionados con las variables la calidad de atención y satisfacción del usuario, se han encontrado diversos trabajos aplicados en organizaciones públicas destacan los siguientes:

En lo que se refiere antecedentes nacionales:

Romero (2008), en su investigación titulada “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao”. Esta investigación señala corroborar las características de la percepción de la calidad de atención en el servicio de medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Es de nivel aplicativo, de tipo cuantitativo. Se utiliza método descriptivo de corte transversal ya que permite presentar la información tal como se presenta en un tiempo y espacio determinado. Esta población la conformó todos los pacientes que estuvieron hospitalizados en el servicio de medicina (120). La técnica de muestreo es probabilístico aleatorio simple con una confiabilidad muestral del 95% y con un error muestral del 10% quedando conformado por 60 pacientes. Este estudio se concluye que la percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (56.67%), el paciente señala que la enfermera se muestra indiferente ante el dolor, no se preocupan despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de la privacidad, falta de cortesía ya que las enfermeras no lo saludan, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación.

García (2013), en su tesis titulada “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013”. El estudio es observacional,

descriptivo, transversal, la población la constituyen el total de usuarios que acuden al Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos de los diferentes servicios (medicina interna, psicología, obstetricia, enfermería, odontología, inmunización) para recibir una atención de salud. El tamaño de muestra se obtiene considerando la población asignada al Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos durante el año 2013; designándose encuestar al 1% de dicha población, siendo ésta de 192 encuestas para así tener una muestra significativa para la evaluación correspondiente y a su vez para que pueda servir como antecedente en futuras evaluaciones. Las conclusiones según los resultados obtenidos podemos es que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Fernández (2011), en su tesis denominada “Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG)-2003”, en la ciudad de Lima nos presenta un trabajo de tipo observacional, descriptivo, transversal que tuvo como objetivo medir la satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico durante el primer trimestre del año 2003. Se realizó un muestreo estratificado con fijación proporcional en función del peso relativo de los usuarios de cada uno de los estratos. Se aplicaron 400 encuestas en cinco formatos diferentes para ser aplicados a usuarios nuevos y continuadores antes y después de la consulta, para evaluar infraestructura, la información y capacitación que ofrece el servicio mediante videos y charlas”. Dentro de las conclusiones más importantes destacan que, en promedio, el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho con el servicio de Consulta Externa. En lo que se refiere a los recursos y al trato recibido se consideran medianamente satisfechos. Sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios se consideran completamente satisfechos. La única esfera en la que se encuentran insatisfechos

es en el tiempo de espera. La mayor parte de los que aprueban los servicios tienen una instrucción secundaria mientras los que tienen primaria no refieren deficiencia alguna.

En lo que se refiere a antecedentes internacionales:

Vargas (2013), en su investigación titulada “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha como estrategia para una gestión de calidad, en Ecuador”. El objetivo es Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad. Estudio es descriptivo, analítico transversal. La población de estudio fue de Usuarios Internos que laboran en los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha (PPP), y Usuarios Externos escogidos aleatoriamente y que acudieron a recibir atención en los 12 servicios de salud del PPP. Por los resultados se describe que la encuestó a 101 UI (todo el personal de los servicios de salud) y 499 UE (seleccionados de forma aleatoria de acuerdo a demanda de cada centro) que acudieron los días que estuvo previsto entrevistar en los 12 centros de salud del Patronato. El presente estudio contribuirá a generar una base de datos específica sobre el desempeño de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios internos y externos, para el seguimiento y evaluación de la Calidad. Es importante el mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de los servicios para el usuario interno y externo, así como reforzar el área de capacitación a los usuarios internos. Utilizar la acreditación de la norma ISO 9001-2008 como un instrumento que permita incentivar y reconocer los niveles de calidad de los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, en lo cual es importante fortalecer el enfoque al cliente y la participación del personal.

García (2014), investiga la tesis “El Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014” en Portoviejo- Ecuador. El Objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Portoviejo en relación con los servicios odontológicos. Es un estudio descriptivo de corte transversal. La población y muestra se asume de la totalidad

de 383 pacientes adultos atendidos en el departamento de odontología en el periodo Noviembre 2013 - Enero 2014, 56 Criterio de inclusión: Mayores de 18 años, usuarios sin problemas psiquiátricos y pacientes atendidos en lapso Noviembre 2013- Enero 2014 Criterio de exclusión: Menores de 18 años y pacientes con problemas psiquiátricos. Los resultados por la investigación han permitido conocer que la atención brindada a los usuarios en el centro de salud Portoviejo es muy buena ya que son atendidos por los odontólogos que tienen mucha experiencia en su especialidad. Se verificó que las mayorías de los paciente atendidos son mujeres en el centro de salud "Portoviejo" salen satisfechas por la atención brindada por los odontólogos. Se constató que la calidad de tratamiento que ofrece los odontólogos a los pacientes atendidos en el centro de salud es muy buena, ya que es garantizado los servicios que brindan a los usuarios. Se identificó que los equipos utilizados por los odontólogos no son modernos ni adecuados para la atención de los pacientes ya que hay mucho malestar por la lentitud de estos aparatos en el centro de salud Portoviejo. En el centro de salud Portoviejo, se le comunica la cita previamente por teléfono a los pacientes, haciendo de su atención rápida a los usuarios.

Hermida (2015), realiza la investigación "Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2", en Cuenca. El objetivo es evaluar la calidad de atención de la consulta externa, a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos. El tipo de investigación descriptivo transversal, se aplicó un diseño, los resultados obtenidos son; La muestra estuvo compuesta por usuarios adultos jóvenes ( $35,1 \pm 14,1$  años), 76,3% de mujeres, de estado civil casado (46,7%), de residencia urbana (94,1%), de instrucción media (46,7%), ocupación más frecuente (35,9%) quehaceres domésticos y sin seguro médico (77,7%). El servicio más consultado fue Medicina (55,1%). Se registró niveles altos de satisfacción en todos los departamentos y en forma global (77,4%), con significancia estadística ( $p < 0,05$ ). Existe un 76,3% de visitas subsecuentes.

El grado de satisfacción elevado tuvo significancia estadística en las categorías subjetivas. Llegando a la conclusión que como resultado de la investigación presentada y en base a los objetivos planteados al inicio de la misma, es posible concluir que existe un alto grado de satisfacción con los

servicios recibidos, entre los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N°2. Se puede determinar que los servicios ofertados en la consulta externa de esta unidad son considerados de buena calidad, dada la correspondencia entre calidad y satisfacción del usuario, que hace que esta última sea una buena medida de la calidad de los servicios. Los servicios determinados como los más frecuentados por los usuarios son la consulta Médica (55,1%), consulta Odontológica (15,7%), y laboratorio clínico (9,4%). Juntos estos tres servicios abarcan el 80,2% de la consulta de la unidad de salud. Datos similares se han encontrado en estudios realizados en el primer nivel de atención.

Se observa también que la mayoría de quienes son atendidos en los servicios de la unidad de salud son usuarios frecuentes de esta casa de salud (76,3%). Con respaldo en la bibliografía consultada podemos afirmar que la alta proporción de consultas subsecuentes afirma la calidad del servicio y respalda los altos niveles de satisfacción encontrados en este estudio. Al analizar por separado los resultados de cada uno de los servicios que conforman la consulta externa, encontramos altos niveles satisfacción con el servicio en todos ellos, lo cual le da validez y soporte a la determinación general de satisfacción con el servicio (77,4%). Entre los servicios de salud que fueron evaluados en la consulta externa, los más altos porcentajes de satisfacción se encontraron en los departamentos de Odontología (92,8%), Farmacia (85,71%), psicología y Laboratorio clínico (72,7%).

## **1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística**

En cuanto a la fundamentación científica Colunga (1995) indica que la calidad tiene un procedimiento activo, también quiere decir que la calidad es fijo y que los gustos y necesidades de las personas pueden ser los mismos y que las empresas no le dan la importancia y no realizan cambios. Teniendo en cuenta que la realidad del entorno, se encuentra en constante transformación, siempre deben tener en cuenta que la calidad de las empresas están en constantes cambios y la posibilidad de adaptación a las nuevas situaciones. Las empresas aspiran en el tiempo permanecer en el mercado a través del cambio y se convierte en competitivo, hay que tener en cuenta que en todo momento las posibilidades de ser capaces a poder medir las satisfacciones adelantadas. (pp.25-27).

Cabe resaltar, que lo mencionado anteriormente asevera que el nivel de satisfacción se va a encontrar en función al resultado final y la preferencia respecto al producto; asimismo la vinculación como objetivo principal la calidad de atención que reciba el cliente.

### **1.2.1 Principales teorías de calidad**

#### **Teoría de Armand Vallin Feigenbaum**

El Dr. Armand V. Feigenbaum es el fundador de la teoría del control total de la calidad, tiene una perspectiva para dirigir el éxito de los negocios, teniendo en cuenta que ha influenciado intensamente en las competencias en los mercados nacionales internacionales en Estados Unidos de América, Japón y alrededor del mundo.

Se puede decir que la alta calidad de los productos ya no es fruto del azar. Es, por el contrario, es la conclusión de estrategias de calidad total, firmes, eficaz y práctico, fundados ellos mismos sobre algunos principios muy claros. Tiene programas muy específicos de calidad aplicado las principales compañías de los Estados Unidos, así como del Japón, en los países del Extremo Oriente como Taiwan y Corea del Sur, sin olvidar Europa y América Latina.

Feigenbaum, considera que la calidad es un conjunto de elementos bien organizados, interrelacionados biunívocamente y en consecuencia bien estructurados, los mimos que afectan a los procesos en consecuencia a los resultados.

El nuevo enfoque de calidad, considera que la calidad de las funciones y las personas como una acción de responsabilidad; por lo que la calidad total no se particulariza a determinadas actividades, funciones y acciones, incluso las que se relacionan intrínsecamente y extrínsecamente.

Asimismo, se consideró que la responsabilidad en la gestión de una organización cualquiera que sea, reside en los órganos de Alta Dirección.

La teoría de calidad total, a las primeras definiciones de calidad, el mismo que va vinculado a las actividades netamente productivas de la organización. La calidad seguirá implicando una correspondencia biunívoca entre las funciones de los productos y servicios.

### **Aportaciones Teóricas de Williams Edwards Deming**

Deming (1950) alcanza celebridad a través de sus enseñanzas y de la aplicación de sus principios en Japón, país que crearía posteriormente un Premio Nacional de Calidad que lleva su nombre.

Las aportaciones más importantes de Deming, son:

Los 14 puntos de la calidad

El ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act)

Aplicación de la estadística

Los 14 puntos de la calidad desarrollados por Deming, reflejan su orientación sobre la calidad, y son los siguientes: (Meade, 1989, pp. 1-14)

Primero: Tiene en cuenta la perseverancia en el propósito de mejorar y progresar el producto y el servicio. Se puede lograr sólo con la intención de proyectar un plan diseñado para ser competitivo y para que el negocio pueda mantenerse en forma activo por un largo tiempo indefinido, fomentando mas empleos.

Segundo: En esta nueva etapa económica. La administración occidental debe darse cuenta del nuevo reto, asumir con responsabilidad y ser un gran líder en la trnsformacion de la administraccion. Por lo tanto es necesario adoptar nuevas doctrinas.

Tercero: Hay que acabar con la fiscalización masiva. Tener en cuenta que debemos exigir resultados estadísticos del producto o servicio, desde los inicios, se hace con calidad. Esto elimina la necesidad de la supervisio masiva.



Cuarto: El costo sólo tiene sentido cuando hay resultados estadísticos de calidad. Se debe eliminar con la práctica que se puede utilizar como criterio de compra sólo el precio. Lo importante es tener en cuenta minimizar el costo total.

Quinto: Se debe mejorar constantemente el procedimiento de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad y así bajar los costos.

Sexto: debemos poner en práctica sistemas modernos de entrenamiento.

Séptimo: Tener en cuenta la necesidad, de poder administrar con un alto grado de liderazgo.

Octavo: No debe existir el temor o miedo en el trabajo.

Noveno: Se debe eliminar las barreras interdepartamentales.

Décimo: No se deben proponer a los trabajadores eslogan, lemas, advertencias, objetivos.

Décimo primero: Hay que eliminar las estadísticas, y la administración por objetivos numéricos. Se debe administrar con un liderazgo.

Décimo segundo: Se debe eliminar los obstáculos que impiden que el trabajador se sienta orgulloso de haber realizado un trabajo eficiente.

Décimo tercero: Se debe motivar la educación a todo el personal y su auto desarrollo.

Décimo cuarto: Hay que tomar medidas necesarias para lograr los cambios adecuados en la empresa.

## **Aportaciones Teóricas de Joseph M. Juran**

Juran (1951) su primer libro “Quality Control Handboock”. En 1954 es invitado a Japón para completar la formación impartida por Deming. Sus aportaciones más importantes son:

Concepto de adecuación para el uso.

Trilogía de la calidad: 1. Planteamiento de la calidad, 2. Control de la calidad y 3. Mejoramiento de la calidad.

Concepto de cliente interno.

Espiral de la calidad.

El enfoque de Juran fue principalmente hacia la mejora de la calidad (James, 1997, p. 47), con la finalidad de intensificar la actuación en este sentido a niveles nunca antes conseguidos, a través de cambios de actitud, organización, conocimientos, patrones culturales y resultados; lo cual se estableció seis fases de solución de problemas en forma de un proceso que repita en un cierto tiempo lo que refleja la continua de mejora de la calidad.

## **Teoría de Kaoru Ishikawa**

Ishikawa (1997) estaba más orientado a los paisanos que a las estadísticas. “Su principal objetivo fue involucrar a todo el mundo en el desarrollo de la calidad”, y no solo a la dirección. (James, 1997, p.56).

Sus aportaciones más importantes son:

Diagrama de Ishikawa.

Siete herramientas de la calidad.

Círculos de Calidad.

### **1.2.1.1. Perspectivas del concepto decalidad**

Los diferentes conceptos desde una manera de representar el producto: El cliente debe encontrar la calidad del producto al percibir con la mirada de satisfecho, dependerá en función de adquirir el producto dependiendo de las

características del consumidor que evalúa el producto, eso va depender del producto que tiene para cada cliente. Los autores como Juran (1951), Deming (1989) o Crosby (1987) han sido considerados muchos autores como los grandes teóricos de la calidad. Estas informaciones y conceptos han ayudado significativamente el inicio de muchas investigaciones.

Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa se debe mantener en el mercado, defender el negocio, obtener beneficios y garantizar los empleos. Para lograr este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de concentrar los esfuerzos es lograr conseguir mejorar la calidad del producto y la adaptación del servicio. Además este autor señala que "Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los consumidores a largo de la vida del producto".

Para (Juran y Gryna 1993) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adaptación del esquema del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere como lograr obtener los mejores beneficios del producto para complacer la exigencia del cliente.

La idea principal que aporta Crosby (1987) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como aprobación del cumplimiento de los requisitos y la principal motivación del servicio es el alcanzar sin deficiencias. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

William (1991) señala que las Definiciones desde una perspectiva de usuario: La calidad es una herramienta que implica la capacidad de cubrir las necesidades de las personas cada uno con su estilo de vida, esto involucra un equilibrio entre lo objetivo/tangible y lo subjetivo/intangible, ofrecer características beneficiosas y gozar de buena salud de las personas y su medio ambiente. La calidad de un producto depende de cómo éste responda a las preferencias y a las necesidades de los clientes, por lo que se dice que la calidad es la adaptación, el cual se puede renovar los roles presentados a un cliente. Por ello la calidad puede ser vista como un estilo de vida en un mundo que está modernizando

cambiando y renovando para desarrollar un espacio mejor donde poder pernotar. (p.37-39)

Villa (2014) “En la actualidad, nuestro usuario sabe que debe ser tratado con una atención orientada a la excelencia, donde él se sitúa en el centro del proceso de comunicación, atención y/o venta de cualquier empresa o institución. Por ello, la atención de calidad ha pasado de ser una ventaja competitiva a la hora de captar y mantener clientes en el sector privado; o de tener satisfecho al usuario, en el sector público a ser responsable principal del éxito o fracaso empresarial. Esta evolución, aunque un poco más tardía, también se ha producido en la Administración, donde la calidad se ha convertido en un aspecto altamente considerado en la gestión pública. (pág.82)

#### **1.2.1.2. La calidad y los principios de la evolución**

La calidad es algo más que un modelo estándar de las actividades, técnicas, requerimientos o normas que hay que saber, documentar y responsabilizarse. La calidad parte de los cinco principios básicos: Educación, Formación, Ética empresarial, Evolución y Mística. En estos momentos, cuando la aproximación económica y cultural de los países es una existencia real y efectiva de todo el mundo se afanan en competir, exportando sus productos, elogiando las excelencias de los servicios que prestan y poniendo en primer término la mejora del producto de sus ciudadanos. La educación se convierte en el primer pilar donde se va poder transmitir valores, principios básicos a las niñas y niños, ya sea en el colegio, en el entorno familiar y en el lugar donde se desarrollan. Este periodo formativo se inicia en la niñez y en la adolescencia, como primera etapa para transformarse en personas de bien. Estas cualidades se desarrollan con la finalidad de poder transmitir los conocimientos apropiados para cada uno de ellos., entre ellos el respeto, la disciplina, el amor al país y a la familia etc.

La formación es el segundo pilar que va a servir para desarrollar la futura profesionalidad de los individuos y que se debe conseguir en los centros o institutos de formación profesional o en las universidades. Después, la formación se vincula a la empresa que es responsable de la formación específica relacionada con su negocio - el hotel – y de la formación continua, conjuntamente con el Estado, que debe propiciar acciones que permitan la actualización y

reciclaje de los trabajadores.

La ética empresarial representa el tercer pilar de la calidad, pues va a ser en la empresa el lugar donde se materializa y donde debe existir los recursos y medios necesarios y el clima interno adecuado para ofrecer productos y servicios honestos que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes. La ética se convertirá en la única referencia que habrá que evaluar en las empresas.

La evolución es el cuarto pilar, pues significa que el concepto “calidad” es dinámico y está en continuo cambio, adaptándose a la sociedad y a sus transformaciones. La empresa no tiene otra solución que integrar la evolución de sus productos y servicios como algo imprescindible para sobrevivir, ya que lo obsoleto no vende, ni tiene futuro. El futuro se crea cada día.

El quinto pilar es la mística, entendiendo ésta como la interiorización de la calidad por todos los individuos que hacen que la empresa sea una realidad en el objetivo del desarrollo sostenible. Cuando hablamos de todos, estamos considerando en primero lugar a la propiedad y a los directivos. En este mundo de modas, muchos propietarios y directivos se suman al hecho folklórico de la calidad, creyendo que ésta se resume en la consecución de un diploma o una placa, cuando la realidad es que la calidad aplicada al mundo de los negocios representa un estilo de vida llevado a la empresa donde la gestión se adjetiva con ética, fundamentándose en valores que todos practican y comparten. Salancik y Pfeffer(1978).

#### **1.2.1.3. Las características de localidad**

Larrea (1991) afirma que:

Las características de calidad son cualquier propiedad que contribuya a la adecuación al uso de un producto, proceso o servicio. Por ello que; el primer paso para establecer un sistema de control de calidad para un producto, servicio o proceso es identificar sus usuarios y sus necesidades, así como aquellas de sus características que determinan su calidad y que deben controlarse frecuentemente. La características de la calidad están íntima y principalmente ligadas a las características del servicio, es decir cualquier servicio que se brinde (Ej. El servicio de

atención al cliente en un establecimiento de hospedaje) tendrá sus propias características, las cuales formarán parte de las características de la calidad que se haya logrado al prestar el servicio. Es así que podemos decir que la calidad puede tener diversas características, pero al mismo tiempo podemos resaltar una de ellas, la cual es la que más destaca. (p.82)

#### **1.2.1.4 Dimensiones de la variable Calidad de la Atención**

##### **Dimensión 1: Confianza**

Luhmann (1996), refiere a la convicción del apoyo de toda organización social. “Es la mano invisible que mantiene cohesionada a toda la organización. La confianza es buscar reducción de la complejidad, se puede decir que existe momentos pasajeros del tiempo en nos adaptamos a ellos”.(p.39)

##### **Dimensión 2: Responsabilidad**

Según Garrigues, (2005) el término empresa responsable en la sociedad actual “Da entender que se centra la atención en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés mediante el enlace de manera espontánea, entre otros, las dificultades sociales y el entorno ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con los diferentes interrelaciones”. (p.11-12).

##### **Dimensión 3: Seguridad**

“Se puede decir que la seguridad en el trabajo es el conjunto de diferentes medidas, técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para poder prevenir accidentes, así como eliminar las condiciones inseguras del entorno ambiental educar o convencer a las personas sobre los cambios de implementación de medidas preventivas” (Rodríguez, 2007, p. 345).

“Lo que se busca en la seguridad en el trabajo es la prevención de ciertos accidentes y de riesgos ocupacionales. Su finalidad de conservar la salud y que los riesgos de accidente se puedan anticipar de tal efectos sean minimos” (Chiavenato, 2009, p. 479).

##### **Dimensión 4: Empatía**

Guilera, Fernández - Pinto, López- Pérez y Márquez, (2008) La

empatía es la capacidad de poder percibir, comprender, ser consciente, sensible, de los sentimientos afectivos, además experimentar, sensaciones, pensamientos y experiencias de la otra persona, sin que esos sentimientos, pensamientos y experiencias hayan sido comunicados de manera objetiva y explícita. Sin embargo, en la parte teórica se dificulta por falta de claridad y ambigüedad en su definición. Pero sí está bien fundamentado que el estudio de la conducta humana tiene mucha importancia y su análisis en la psicopatología y la conducta psicosocial. Aunque existe algunos convenios sobre los aspectos conductuales, no hay pleno acuerdo en su definición, centrándose la discusión en dos aspectos: ¿la empatía consiste “ponerse en el lugar de la otra persona” o, por el contrario, ella alude a “sentir las emociones de forma vicaria”?, así lo plantean (pp.284-298).

#### Dimensión 5: Bienes tangibles

Las particularidades específicas de un bien de colección (Coca, 1998; 2001a; 2001b), son las siguientes: Tangibilidad, es algo que se puede percibir de manera precisa que le da un valor de su inversión. Valor – refugio, entendemos por él, aquel activo (físico o financiero) por sus características esenciales de la oferta y demanda, quedan en los mercados financieros al margen de las crisis, así como de las economías reales (pp. 21 –28).

Por tanto, cabe señalar que mediante los estudios en los cuales se mide el nivel de las dimensiones de la variable percepción de la calidad de la atención, se puede entender con facilidad la eficiencia del personal y los procesos que permiten dinamizar el servicio, asimismo verificar la satisfacción de los usuarios.

#### **1.2.2. Principales teorías de la satisfacción**

La teoría de Vroom (1982); manifiesta que esas diferencias entre las causas de satisfacción y de insatisfacción provengan de ciertos mecanismos de defensa de los entrevistados. Las personas tienden a inclinarse que la causa de satisfacción de sus propios triunfos y éxitos en el trabajo. Pueden tener la inclinación a inculpar su insatisfacción no a las deficiencias personales sino a factores que rodean en el entorno del trabajo. Convergen en las críticas sobre el "enriquecimiento del puesto de trabajo", pues éste se ha utilizado en muchas ocasiones como remedio para todos los males de la organización y no ha tenido

en cuenta las diferencias individuales. Los sujetos atribuyen que la relación con la complejidad y el compromiso de su empleo y en estas diferencias pueden ser posible los factores culturales, sociales y rasgos de personalidad.

Korman concluye que, ha revisado un gran número de estudios y éste debe ser el primer objetivo de toda teoría. Según Howell (1979) acerca de la teoría del doble factor, critica se encuentra simplificado con la satisfacción del ser humano y su relación con el rendimiento. En efecto de los factores que satisfacen las necesidades se agrupan o no en dos grupos o características independientes depende de muchos aspectos como: el clima organizacional, la personalidad y caracteres del individuo, su sexo, nivel ocupacional, etc. Esto puede influir para recopilación de los datos.

Maslow (1964) en la teoría de la jerarquía de necesidades de resulta más satisfactoria para los empleados los puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de las necesidades señaladas. Las distintas ofertas de trabajo, en labor de las necesidades que llegan a cubrir con eficiencia, lo cual podrán producir una mejor satisfacción diferencial en las distintas personas según su posición social de las necesidades en la que se encuentran y de acuerdo con las necesidades que resultan en cada caso. Se puede decir que ninguna necesidad humana llega a estar siempre satisfecho como resultado de una actividad particular o una serie de elementos que guardan relación con las acciones propuestas. Una particularidad fundamental para cubrir las necesidades es que deben ser satisfechas en formas repetidas para que sea posible la supervivencia de la organización.

La teoría de Herzberg (1959) ha tenido gran influencia en el campo específico de la satisfacción en la actividad organizacional ha sido la teoría de los 2 factores de Herzberg. El modelo original lo propuso con, Mausner y Snyderman, en un estudio en el que se ocupaban de la investigación de las causas de la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo de ingenieros y contables. Durante la investigación se entrevistaron a 200 personas de modo individual. Según la técnica de incidentes críticos, se propuso que cada persona se describiera de una manera detallada, cuantas veces que se había sentido extraordinariamente bien o mal en su trabajo, refiriendo si habían ido a trabajar con la misma igualdad de intensidad. Tras analizar la información se identifica cada caso tiene



varios elementos que eran la causa de poder sentir satisfacción o insatisfacción en el trabajo. Se aceptaba la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, que asociara esos 2 factores a 2 conjuntos diferentes de necesidades: Factores de higiene, grupo básico biológico (alimentos, evitación de dolor y los aspectos asociados con estos principios básicos como el dinero); Factores motivadores, son las necesidades típicamente humanas, de logro y de autorrealización. Una característica diferenciadora de esos 2 tipos de factores muestra que los primeros son extrínsecos al trabajo mismo, los segundos son intrínsecos.

La satisfacción laboral es una responsabilidad de las actividades laborales que incentivan al objetivo del trabajo (factores motivadores), la insatisfacción laboral es una función mas del ambiente, del modo como supervisar, de la interacción con los compañeros y del entorno laboral general, es decir, de los factores higienizadores. Herzberg, al igual que los pioneros del "jobenlargement" Walker, Guest o Kilbridge, defiende la necesidad de proyectar el contenido y las particularidades del trabajo en sí mismo considerado de manera como se puede facilitar la satisfacción de las necesidades a la distribución principal. Frente a los defensores del "jobenlargement" que concretan ese rediseño del puesto de trabajo es adicionar las labores habituales que desarrolla el trabajador pueda aplicar más tiempo a lo menos complicados.

Herzberg, reitera en la necesidad de un auténtico beneficio del puesto de trabajo. Lo cual refiere suprimir como poder controlar, el aumento de la responsabilidad del trabajador sobre su propio trabajo, la insistencia en un elemento de trabajo es lo convenientemente ampliar para que pueda llevar a la importancia en sí misma, el aumento de la voluntad del trabajador en su puesto de trabajo, incluir de nuevas tareas algo más complicadas, así como retos que se puedan desempeñar con anticipación, además de facilitar una especialización y planear las futuras competencias de los trabajadores. Las críticas dirigidas a la teoría de los 2 factores y a la prescripción del enriquecimiento del puesto de trabajo. Entre las críticas a la teoría de los 2 factores dirigida a la distinción establecida de modo tajante considerado en sí mismo y los factores de higiene que proceden del contexto laboral.

Ambos modelos tienden ser motivadores o higienizadores y contribuyen a que los casos deben continuar de la misma forma. Según las opiniones del procedimiento afirman que las conclusiones obtenidas sólo pueden replicarse si se sigue el método de incidentes críticos que él utilizó, lo beneficioso sería redlos diferentes problemas de informción desde distintos puntos de vista, lo que podrian llegar a mejores resultados parecidos. Otro argumento contra la teoría señala la posibilidad de sesgar y distorsionar las respuestas de la personas. La información puede darse a que los sujetos tienden a asignar el crédito por los éxitos, muchas veces suelen culpar a otras personas por las situaciones que se presentan y esto incurre en fracasos. Los individuos pueden indicar que la satisfacción se debió a que en algún momento ponen riesgo el aspecto personal, en cambio atribuyen la responsabilidad de su insatisfacción a los compañeros de trabajo, el jefe superior, las autoridades de la política de la dirección o a otros representaes otros elementos que se puedan presentar en el medio externo.

### **1.2.3 Perspectivas del concepto de satisfacción del usuario**

Para los autores, la satisfacción es un reflejo fiel de llevar a cabo la posibilidad de conseguir el más alto nivel, es decir, se puede generar un resultado propiamente dicho del servicio consumido. Philip Kotler, define la satisfacción del usuario como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

Los autores Kotler y Keller (2006) definen la satisfacción de cliente o usuario como:

Una sensación de agrado o de disilución como consecuencia de contrastar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con la posibilidad de los previos beneficios. Si las respuestas son por debajo de las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144)

Kotler, citado Reyes, Mayo y Laredo (2009), afirma que "un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a cumplir sus expectativas, el cliente quedará insatisfecho. Si la actuación

está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.”

Reyes, Mayo y Laredo (2009) definen que la “satisfacción es la respuesta cubrir todas sus necesidades del cliente. Es un juicio acerca de una característica del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel de agrado de satisfacción de recompensa que guarda relación con el consumo” (p. 17).

Esta definición está en relación directa a las normas estandarizadas en ISO 9000, donde ad- litteram dice que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

#### **1.2.4 Dimensiones de la variable satisfacción del usuario**

##### **Dimensión 1: Relaciones interpersonales**

Es el conjunto de interacciones que es posible de realizar una persona en un espacio inmediato o mediato. Puede ser cara a cara o indirecta. (Festinger (1964. P.233). Los contextos de interacción se definen por el interés de las persona (Didier 1994. p. 154)

##### **Dimensión 2: Accesibilidad**

Las condiciones de interacción social se organizan para facilitar el propósito de las relaciones humanas para lograr la resolución de problemas a través de la facilitación de medios y propósitos. (Cohen. 1986 p.69).

##### **Dimensión 3: Información**

Desantes (1987), citado por Hernández (2010), (...) De alguna manera existen nociones generales de cómo poder reflexionar sobre lo complicado de la materia. Asimismo es importante en la manifestación del hombre el derecho de la información de manera especial, la comunicación es importante como es su relación forma individual o social, que el derecho debe acotar para elevar el vínculo entre dos personas con respecto a un determinado bien. (p. 214)

#### Dimensión 4: Seguridad

“Es el estado de organización emocional establecido por la experiencia de un hecho vivido en forma constante con el propósito de satisfacer una necesidad o la expectativa de llegar a ella con alguna relativa estabilidad”. Casquero (1998. p.217).

Con referencia a los estudios relacionados con las variables Calidad de atención y la satisfacción del usuario, se han encontrado diversas definiciones teóricas dentro de los cuales destacan los siguientes:

Swan, Frederick, y Carroll (1981): juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible.

#### **1.3. Justificación**

El estudio permitirá conocer las percepciones de los usuarios del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer respecto a las percepciones de la calidad de atención que existe en la organización, se realizará a través de las dimensiones: confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Como también, permitirá conocer la satisfacción de los usuarios de la organización a través de las dimensiones: relaciones interpersonales, accesibilidad, información y seguridad. Luego se establecerá las relaciones existentes entre ambas variables, con las cuales se elaborará el diagnóstico correspondiente.

En términos prácticos, la investigación se justifica porque los resultados que se obtengan y que estarán plasmados en un diagnóstico, serán puestos a disposición de los altos mandos del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, asumiendo que dichos aportes de carácter científico permitan el mejoramiento del desempeño de las personas que están al frente del público usuario y, así mejorar notablemente la calidad de atención a los usuarios y que estos sientan que las entidades del estado cumplen con estándares de calidad y resuelven sus inquietudes en la brevedad posible.

En términos teóricos, si bien se han realizado investigaciones que guardan relación con el tema del presente estudio, sin embargo, han sido aplicados en gran parte a organizaciones privadas y en el caso del sector público a instituciones de la salud, por lo que la presente investigación se justifica y es relevante por si misma porque pretende ser la primera en aplicarse al área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio, la cual aportará nuevos conocimientos que podrán ser utilizados en futuras investigaciones.

Metodológicamente, el presente estudio se justifica por la aplicación de métodos y técnicas científicas de investigación, asimismo, de instrumentos adaptados para el estudio de las variables calidad de la atención y satisfacción del usuario, los mismos que fueron validados por el juicio de expertos temáticos y metodólogos a efectos de ser aplicados a los usuarios área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, los mismos podrán ser utilizados en otras investigaciones, en razón que los instrumentos cuentan con un alto grado de confiabilidad, siendo esta una contribución a la gestión pública.

La Dirección de Investigación Tutelar, pasa a formar parte de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Diciembre el año 2012, cuando se implementa un nuevo modelo caracterizado por la intervención equipos interdisciplinarios que tienen como responsabilidad la atención oportuna a niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono. La finalidad es dar mayor importancia a la calidad de atención hacia el beneficiario directo y a los miembros del entorno familiar, como usuarios externos.

El modelo de intervención de la Dirección de Investigación Tutelar está conformado por dos Áreas: El responsable de la Evaluación y Desarrollo, este último se encarga de evaluar a la familia extensa para que en algún momento las Niñas, Niños y Adolescentes se puedan reinsertar en su familia.

La función en las diferentes áreas, identifica las responsabilidades de los usuarios externos que asegurar el éxito de la intervención profesional, para

mejorar las condiciones de vida de las niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono; lo cual garantiza la reinserción familiar, y la restitución de sus derechos. Por lo tanto; la satisfacción de los usuarios externos con el servicio que se brindan en la Dirección de Investigación Tutelar es una necesidad fundamental.

Los indicadores de evaluación del servicio de atención son: el recibimiento del personal de seguridad, por ser el primer contacto que tiene el usuario externo cuando ingresa al servicio, el tipo de trato de los profesionales, aspecto importante que permite brindar el servicio con calidez que tenemos como principios en el procedimiento.

Ello permite que el usuario externo se encuentre informado del procedimiento que se viene desarrollando en beneficio de la niña, niño o adolescente que manifiesta interés. El objetivo es lograr la seguridad del usuario externo en la atención del servicio, porque su compromiso se plasmará en acciones concretas que beneficien a la población objetivo.

Las dificultades que presenta el servicio de atención oportuna a los usuarios, es el incremento de la demanda; por lo tanto; los profesionales de los equipos interdisciplinarios no se da abasto. Las implicancias alcanzan cierta deficiencia en dicha área. Además la infraestructura no cuenta con todos los acondicionamientos necesarios para la atención personalizada de los usuarios: privacidad, temperatura, ventilación, contaminación auditiva, entre otros.

El conocimiento de la problemática permite tomar decisiones para mejorar la Calidad de atención de los usuarios, a fin de promover acciones para perfeccionar sus procesos. Se toma referencia en las características de las relaciones interpersonales entre el usuario y el profesional, tomando en la comunicación el eje que genera como resultado la *confianza, respeto, empatía, cordialidad, claridad y veracidad* en el servicio que se brinda. Las instituciones a través de las personas comunican un lenguaje de ideas, emociones y acciones con propósitos conocidos. La cultura de la organización propicia los valores de su

dinámica interna y de relaciones externas hacia los usuarios y la comunidad. El conocimiento de la problemática sirve para mejorar el servicio de atención en el proceso y el logro final del servicio.

El servicio como producto, organiza un conjunto de componentes presentes en las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento. Para el usuario, el servicio de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, y que se le debe satisfacer de manera cortés y en el momento oportuno. De esta manera se formula el planteamiento del problema.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015?

### **1.4.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y la accesibilidad del usuario en el área en el Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015?

#### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015?

## **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y la seguridad del usuario del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015?

### **1.5 Hipótesis**

#### **1.5.1 Hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015.

#### **1.5.2 Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015

##### **Hipótesis específica 2**

Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la Accesibilidad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015.

##### **Hipótesis específica 3**

Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario en el área Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015.

##### **Hipótesis específica 4**

Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la seguridad en el usuario del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015.



## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo Específico 1**

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015.

#### **Objetivo Específico 2**

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la Accesibilidad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015.

#### **Objetivo Específico 3**

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario en el área Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015.

#### **Objetivo Específico 4**

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la seguridad en el usuario del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015.

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1. Variables**

Gómez (2006), citado por Quispe (2015), señala que “Una variable tiene como característica de un fenómeno que se puede evaluar, cambiar, estudiar, tomar dos o más grados, estados o valores. Siendo redundantes, es una capacidad para influir un fenómeno en estudio, que se pueda manipular” (p.19).

Las variables de estudio en la presente investigación, son:

Variable 1: Calidad de la atención

Variable 2: Satisfacción del usuario

Ambas variables de estudio son del tipo cualitativo y al respecto Calderón y Alzamora (2010), citado por Quispe (2015), sostienen que las variables cualitativas son aquellas que se refieren a propiedades de los objetos de estudio y lo que determina que una variable sea cualitativa es el hecho de que no puede ser medida en términos de la cantidad de la propiedad presente, sino que sólo se determina la presencia o no de ella o en el nivel de las mismas. (p60)

Por otro parte, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010), citado por Quispe (2015), representa un conjunto de procesos que son secuenciales y probatorios, los cuales parten de una idea, sobre las cuales se derivan objetivos y preguntas de investigación, para luego establecer las hipótesis y determinar las variables, posteriormente se desarrolla un plan para probar las hipótesis (diseño), seguidamente se realiza la medición de las variables, se analizan las mediciones obtenidas haciendo uso de la estadística y finalmente se establecen las conclusiones respecto a las hipótesis.(p.60)

### **2.1.1. Variable: Calidad de atención**

Según Deming (1989) la calidad es satisfacer las necesidades y supera las expectativas del consumidor, tiene que estar definida en términos de satisfacción del usuario, es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo

de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

**2.1.2. Variable: Satisfacción del usuario** Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

Esta definición está en relación directa a las normas estandarizadas en ISO 9000, donde ad- litteram dice que la satisfacción "es la percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus necesidades o expectativas establecidas".

## 2.2. Operacionalización de variables

**Variable: Calidad de atención.**

Tabla 1

*Operacionalización de la variable calidad de atención*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles/ Rangos
1.- Confianza	1.1.-Cordialidad, requerimiento, precisión, confianza y amabilidad.	1 al 10	-Muy en desacuerdo(1)	Favorable (148-200)
2.- Responsabilidad	2.1.-Claridad, suficiencia, aprobación, persuasión, eficiencia, y resolución.	11 al 18	- En desacuerdo(2)	
3.-Seguridad	3.1.-Seguridad, identificación, orientación y guía.	19 al 29	-Indeciso (3)	Desfavorable (40-93)
4.-Empatía	4.1.-Cordialidad, aceptación, comprensión e identificación.	30 al 36	-De acuerdo (4)	
5.-Bienes tangibles	5.1.-Comodidad y accesibilidad.	37 al 40	Muy de acuerdo (5)	

## Variable 2: Satisfacción del usuario

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o Rangos
1.-Relaciones Interpersonales	1.1.-Formulación, comunicación, conflicto, iniciativa,acompañamiento.	1 al 10	- Muyendes acuerdo(1)	
2.-Accesibilidad	2.1.-Restricciones, especialidad, autorización y gestión.	11 al 14	- Endesacuerdo(2)	- Favorable (123-165)
3.-Información	3.1.-Motivo, requerimientos, oportunidad ytransparencia.	15 al 23	-Indeciso (3)  -De acuerdo (4)	- Moderado (78-122)  - Desfavorable (33-77)
4.-Seguridad	4.1.-Resolución, estabilidad, apelación, justicia y temporalidad	24 al 33	-Muy de acuerdo (5)	

### 2.3. Metodología

El método de la investigación corresponde al hipotético-deductivo, que según Cegarra (2004) citado por Quispe (2015), consiste en “emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82)

### 2.4. Tipo de estudio

El presente estudio corresponde al tipo básica, también denominado puro o fundamental, mediante el cual se pretende determinar la percepción de la calidad

de atención y la satisfacción de los usuarios del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.

Selye (1959), citado por Pasqualini (2007), enfatiza que “solamente el tipo de investigación designado como básica es realmente un descubrimiento. Lo que le sigue es desarrollo. El primero es básico o fundamental, precisamente porque de él nacen los otros tipos de investigación” (p.767)

## **2.5. Diseño**

La presente investigación presentará el diseño “No experimental - correlacional”, en vista que no habrá manipulación de las variables de estudio y se realizará en un momento determinado del tiempo.

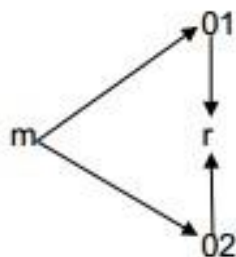
El diseño de la investigación es no experimental de tipo correlacional debido a que se describirán la relación entre dos variables en un momento determinado. Según Hernández (2010), señala: “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”.(p.154)

Los estudios correlacionales según Hernández, Fernández y Baptista (2010), tienen como objetivo conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un determinado contexto en particular”. (p.81)

Con relación a los diseños correlacionales - transversales Díaz (2006) indica que “Estos diseños se especializan en recolectar datos en un momento determinado. Su propósito es describir variables, analizar su incidencia y las posibles interrelaciones que existan entre variables de interés”(p.101)

Díaz (2006) señala además que “La investigación no experimental es sistemática y empírica, donde las variables independientes no se pueden manipular, pues el fenómeno que las implica ya ha ocurrido” (p.101)

El diseño correlacional se resume en el siguiente esquema:



Dónde:

m : Es la muestra con la cual se realizará el estudio

O1 : Indica la medición a la variable percepción de la calidad de atención

O2 : Indica la medición a la variable satisfacción del usuario

r : Indica la posible relación entre las variables

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

De la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, la población a estudiar la conforman 246 usuarios externos del área de Desarrollo. Ellos son usuarios externos que consisten en padres, madres, abuelos (a), tíos (a), primos (a), padres o madres políticos y padrinos de diferentes edades, quienes tienen sus parientes (niños, niñas y adolescentes) con una medida de Investigación Tutelar.

Usuarios del área de desarrollo de la dirección de investigación tutelar Según, Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114)

Corbetta (2007), define a la población como “un conjunto de N unidades, que constituyen el objeto de un estudio; donde N es el tamaño de la población”. (p. 274)



La población según Parra (2003), “es el conjunto integrado por todas las mediciones u observaciones del universo de interés en la investigación”. (p. 15)

### 2.6.2. Muestra

Vladimirovna (2005) señala que “Se llama muestra a cualquier subconjunto de la población” (p.261)

El tamaño de la muestra es hallada mediante la siguiente fórmula (Cochrane, 1990):

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n= número de la muestra

z = Puntuación z con significancia de 0.05= 1,96

p= Probabilidad de ocurrencia= 0,5

q= Probabilidad de no ocurrencia= 0,5

e= Nivel de significancia= 0,05

N= Población= 246

De acuerdo a la fórmula propuesta se requieren 150 sujetos como mínimo como muestra.

### 2.6.3. Muestreo

La técnica de muestreo es no probabilístico, todos los usuarios externos del área de Desarrollo de la Unidad de Investigación Tutelar tuvieron las mismas opciones a ser escogidos a la azar u aleatoriamente.

Romero (2008) “El muestreo estadístico es generalmente utilizado como método analítico para resolver problemas que se dan en el amplio mundo de los negocios, donde hay que tomar decisiones rápidas y oportunas”. Los métodos de muestreo garantizan de exactitud y confiabilidad en las investigaciones

gerenciales y económicas, en los ambientes cambiantes y dinámicos donde se desarrollan las organizaciones. (p.17)

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1. Técnicas**

A efectos de llevar a cabo la investigación la técnica elegida para recolección de datos es la encuesta y el instrumento elegido es el cuestionario.

Alvira (2011) señala que “La encuesta es esencialmente una técnica de recogida de información con una filosofía subyacente (lo que la convierte en un método), pero admite muy diferentes diseños de investigación” (p.7).

### **2.7.2. Instrumentos**

Escala de actitud tipo Likert, las escalas son instrumentos de medición o pruebas psicológicas que frecuentemente son utilizadas para la medición de actitudes. Summers (1982) define el término actitud como la “... suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico,” (p. 158).

Según Summer (1986), citado por Mamani (2012), “la escala Thurstone, se presenta en 15 a 25 aseveraciones, para que el sujeto manifieste su acuerdo o desacuerdo, Likert, es una escala aditiva de nivel ordinal, Guttman, requiere más de 10 reactivos y es acumulativa, por series de reactivos y diferencial semántico, es una escala multidimensional, que mide los significados que tiene un objeto para el individuo. (p.272) Hollander (1968) señala escalas de actitud: La primera escala es Thurstone (1929) se le denomina “intervalos regulares”; la escala utilizada con mayor frecuencia es Likert (1932) se le denomina “escala adicionada” reúnen proposiciones que representan opiniones positivas o negativas acerca del objeto actitudinal; la escala de guttman (1950) busca el orden subyacente de una serie de preguntas mediante “sí” o “no”, se le denomina “escala acumulativa” y la escala diferencial semántico (1957) lo califica en muchas dimensiones bueno-malo”, fuerte-débil”, activo-pasivo”.(p.155).

Ortiz (2004) indica que “El cuestionario es un instrumento de recolección de datos, compuesto por un conjunto de preguntas con respecto a una o varias variables sujetas a medición” (pp. 37-38).

Asimismo, García (2004) indica que “El cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés” (p. 29).

Instrumento para medir percepción de la calidad de atención:

### **Ficha técnica**

Nombre del instrumento: Escala calidad de atención

Autor: Cabanillas Valdivieso, Liliana Sara

Año: 2015

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Recolección de datos relacionados a la calidad de atención.

Administración: El inventario puede ser aplicado directamente de forma individual, grupal y colectiva a sujetos que perciben un servicio y con no menos de grado de escolaridad.

Duración: La duración del instrumento es aprox. de 10 a 15 minutos

Población: Usuarios externos del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer.

Puntuación: 200 puntos como máximo.

Significancia: Nivel de la percepción de la calidad de atención

Calificación: 1 – 5

Materiales: Lápiz, borrador y hoja impresa.

Significación: Este cuestionario hace referencia a diferentes formas de confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles en la atención del usuario que caracteriza a las organizaciones, instituciones públicas y/o privadas.

Descripción: Para diagnosticar la percepción de la calidad de atención servicio se aplicó un instrumento a partir de un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1995;1988;1991) pero en base únicamente de la “percepción” sobre la atención, tal como lo proponen los investigadores Cronin y Taylor (1992, pp.58-66) en su modeloSERVPERF.

La utilización de una escala de percepción se justifica porque el concepto de calidad de atención es como una actitud o una evaluación del nivel de prestación y como tal debe ser medida únicamente en función del desempeño, resultado o percepción. (Cronin y Taylor, 1992). Además del carácter dinámico de las expectativas del cliente y la dificultad que implica recoger este aspecto a la hora de medir la calidad percibida (Getty y Thompson, 1994).

Normas de aplicación: El sujeto marcará la respuesta de cada ítem de acuerdo a su percepción de la calidad de atención recibida en la Institución.

Escala: Tipo Likert

Niveles: Cada ítem estará estructurado en cinco alternativas de respuesta

Muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo.

Prueba Piloto: La prueba piloto se realizó con el apoyo de los usuarios externos que son atendidos diariamente durante el mes de setiembre del 2015, en una muestra de piloto de 10 en las instalaciones del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer. Los cuales brindan un nivel de confiabilidad de acuerdo al estudio estadístico de Coeficiente de AlfaCronbach de0,916.

Estructura del instrumento

El puntaje máximo es 200 puntos, se obtiene de la suma de subescalas multiplicada por 5; es decir el test está conformado por 40 ítems.

Orientaciones para la calificación:

### **Confianza (C):**

Mide el grado de confianza en toda la institución social. Es la mano invisible que mantiene cohesionada a toda la organización. La confianza funciona como un

reductor de la complejidad, existe un breve momento del tiempo en que es posible ver lo que otros hacen y adaptarnos conscientemente a ellos.

Abarca 10 ítems de la prueba: del 1 al 10. (El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 50 puntos.

### **Responsabilidad (R):**

Mide el grado de responsabilidad de los individuos que están al frente del usuario generando la satisfacción de las necesidades reales de los grupos de interés mediante la integración de forma voluntaria, entre otros, de las preocupaciones sociales y medio ambientales de los mismos en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con los diferentes interlocutores. Abarca 08 ítems de la prueba: del 11 al 18. (El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 40puntos.

### **Seguridad (S):**

Mide el nivel de seguridad en los procesos y en el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personas sobre la implantación de medidas preventivas. Abarca 11 ítems de la prueba: del 19 al 29. (El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 55 puntos

### **Empatía (E):**

Mide el nivel de acercamiento y la generación de buenas relaciones interpersonales con el usuario a través de la capacidad de comprender, ser consciente, ser sensible o experimentar de manera vicaria los sentimientos, pensamientos y experiencias del otro, sin que esos sentimientos, pensamientos y experiencias hayan sido comunicados de manera objetiva o explícita. Abarca 07 ítems de la prueba: del 30 al 36. (El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 30puntos

**Bienes tangibles:**

Mide el nivel de cuidado y racionalización de los bienes tangibles como aquel activo (físico o financiero) que por sus especiales características de oferta y demanda, quedan al margen de las crisis de los mercados financieros así como de las economías reales. Abarca 04 ítems de la prueba: del 37 al 40. (El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 20 puntos.

Claves de calificación:

- 1.- Muy en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Indeciso
- 4.- De acuerdo
- 5.- Muy de acuerdo

Tabla N° 3

*Dimensiones, ítems y baremos de la Escala de la calidad de atención*

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA POR DIMENSIÓN		NIVELES DE LA VARIABLE
Confianza	Del 1 al 10	Favorable	36–50	
		Moderado	23 -36	148–200
Responsabilidad	Del 11 al 18	Favorable	30–40	Favorable
		Moderado	19 - 30	
Seguridad	Del 19 al 29	Favorable	41–55	94–147
		Moderado	26 - 41	Moderado
Empatía	Del 30 al 36	Favorable	25–35	40–93
		Moderado	16 -25	Desfavorable
		Desfavora	7-16	
Bienes tangibles	Del 37 al 40	Favorable	14 -20	
		Moderado	9 -14	
		Desfavorable	4 - 9	

### **Ficha Técnica**

Nombre del instrumento: Escala de Satisfacción del usuario

Autor: Cabanillas Valdivieso, Liliana Sara

Año: 2015

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Recolección de datos relacionados a la satisfacción del usuario.

Administración: El inventario puede ser aplicado directamente de forma individual, grupal y colectiva a sujetos que perciben un servicio y con no menos de grado de escolaridad.

Duración: La duración del instrumento es aprox. de 10 a 15 minutos

Población: Usuarios externos del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer.

Puntuación: 165 puntos como máximo.

Significancia: Nivel de la percepción de la calidad del servicio

Calificación: 1 – 5

Materiales: Lápiz, borrador y hoja impresa.

Significación: Este cuestionario hace referencia a diferentes formas de Relaciones interpersonales, accesibilidad, información y seguridad del usuario que caracteriza a las organizaciones, instituciones públicas y/o privadas.

Escala: Tipo Likert

Niveles: Cada ítem estará estructurado en cinco alternativas de respuesta

Muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo.

Prueba Piloto: La prueba piloto se realizó con el apoyo de los usuarios externos que son atendidos diariamente durante el mes de setiembre del 2015, en una muestra de piloto de 10 en las instalaciones del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer. Los cuales brindan un nivel de confiabilidad de acuerdo al estudio estadístico de Coeficiente de AlfaCronbach de 0,838.

Estructura del instrumento

El puntaje máximo es 165 puntos, se obtiene de la suma de subescalas multiplicada por 5; es decir el test está conformado por 33 ítems.

Orientaciones para la calificación:



**Relaciones interpersonales (RI):**

Mide el grado de relaciones personales como equipo de trabajo y de atención al usuario como un conjunto de interacciones que es posible de realizar una persona en un espacio inmediato o mediato. Puede ser cara a cara o indirecta de toda la institución social. Abarca 10 ítems de la prueba: del 1 al 10. (El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 50puntos).

**Accesibilidad (A):**

Mide el grado de facilidad en la atención y las condiciones de interacción social en el que se organizan para facilitar el propósito de las relaciones humanas para lograr la resolución de problemas a través de la facilitación de medios y propósitos. Abarca 04 ítems de la prueba: del 11 al 14. (El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 20 puntos).

**Información (I):**

Mide el nivel de motivación para brindar información contemplando como un modo especial de manifestación del hombre, que es la comunicación, forma natural de relación, individual o social, que el derecho acota para elevarla a la categoría de relaciones jurídicas. Abarca 09 ítems de la prueba: del 15 al 23. (El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 45puntos)

**Seguridad(S):**

Mide el nivel de confianza y seguridad al ser atendido como una experiencia de un hecho vivido en forma constante con el propósito de satisfacer una necesidad o la expectativa de llegar a ella con alguna relativa estabilidad. Abarca 10 ítems de la prueba: del 24 al 33. (El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 50puntos)

Claves de calificación:

- 1.- Muy en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Indeciso
- 4.- De acuerdo
- 5.- Muy de acuerdo

Tabla 4

*Dimensiones, ítems y baremos de la Escala Satisfacción del usuario.*

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALAPOR DIMENSIÓN	NIVELES DE LA VARIABLE
Relaciones inter personales	Del 1 al 10	Favorable 38 -50	
		Moderado. 24 - 38	123 –165
Accesibilidad	Del 11 al 14	Desfavorable 10 - 24	Favorable
		Favorable 16 -20	
Información	Del 15 al 23	Moderado 10 -16	78 – 122
		Desfavorable 4 -10	
		Favorable 33 -45	
		Moderado 21 -33	33–77
Seguridad	Del 24 al 33	Desfavorable 9 -21	Desfavorable
		Favorable 38 -50	
		Moderado 24 -38	
		Desfavorable 10 -24	

## Validación y confiabilidad de los instrumentos

### Validez

Landeau (2007), citado por Quispe (2015), afirma que “La validez es el grado en que el instrumento proporciona datos que reflejen realmente los aspectos que interesan estudiar”(p.81).

Los instrumentos que miden la calidad de la atención y la satisfacción del usuario fueron sometidos a juicio de expertos y tuvieron valoraciones favorables respecto a la suficiencia y aplicabilidad.

Tabla5

*Validez del instrumento que mide calidad de la atención*

Expertos	Suficiencia	Aplicabilidad
Alfaro Mendives, Karen (metodóloga)	√	√
AguadoLingan Aracely Mónica	√	√

Tabla 6

*Validez del instrumento que mide satisfacción del usuario*

Expertos	Suficiencia	Aplicabilidad
Alfaro Mendives, Karen (metodóloga)	√	√
AguadoLingan Aracely Mónica	√	√

## Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, Landeau (2007) citado por Quispe (2015), afirma que “Es el grado con el cual el instrumento prueba su consistencia, por los resultados que produce al aplicarlo repetidamente al objeto de estudio” (p.81).

El estadístico utilizado para confiabilizar los instrumentos destinados a medir las variables calidad de la atención y la satisfacción del usuario es el Alfa de Cronbach, el cual según Gento (2012) es un índice de consistencia interna y su estimación se realiza a partir del cálculo de la correlación promedia entre los ítems de un instrumento y, a medida que este índice se acerca al valor de 1, pone de manifiesto que la fiabilidad o confiabilidad del instrumento se aproxima a su valormáximo.

## Estudio piloto

Con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto en el Área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en

el Ministerio de la Mujer, donde se aplicaron los cuestionarios referidos a las variables calidad de la atención y la satisfacción del usuario, en una muestra de diez usuarios cuyas características eran similares a la población del presente estudio, habiéndose sometido los resultados a un proceso de análisis estadístico de los ítems con el Alfa de Cronbach, se obtuvo un nivel de confiabilidad muy alto de los instrumentos.

Tabla 7

*Confiabilidad Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Calidad de la atención	,916	40
Satisfacción del usuario	,838	33

### 2.7.3. Procedimiento de recolección de datos

Respecto a la recolección de datos, García (2004) citado por Quispe (2015), indica que “El cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés” (p.29).

La recolección de datos se efectuó haciendo uso de dos cuestionarios con escalas tipo Likert correspondientes a las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, los cuales serán aplicados a los usuarios del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la mujer, mediante los siguientes procedimientos:

Se recogió los 150 cuestionarios con los cuales se procederá a efectuar la tabulación y procesamiento de información.

### 2.8. Métodos de análisis de datos

Los datos se analizan por el método de la estadística descriptiva, aplicando las técnicas de análisis de frecuencia; media aritmética y desviación estándar, El análisis de correlaciones se efectúa a través del coeficiente de Spearman.

Luego de la recolección de datos, para fines de la presente investigación procesará la información mediante el programa estadístico StatisticalPackagefor the Social Sciences (SPSS V.21 para Windows), porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición y con respecto al proceso de contrastación de las hipótesis, que según Yuni (2006) consiste en someter a prueba el valor de verdad de la hipótesis en relación a la evidencia empírica que se pueda obtener, se considera para el presente estudio al coeficiente de correlación Rho Spearman, en razón que las dos variables de estudio tienen el nivel de medición ordinal.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), citado por Quispe (2015), señalan que el coeficiente de correlación de rho de Spearman, es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (para ambas variables), de tal manera que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos.

Media Aritmética.- Es el puntaje en una distribución que corresponde a la suma de todos los puntajes dividida entre el número total de sujetos.

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

Desviación Estándar.- Es una medida de variabilidad basada en los valores numéricos de todos los puntajes.

Varianza.- Corresponde al cuadrado de la desviación estándar.

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N}}$$

Varianza.- Corresponde al cuadrado de la desviación estándar.

$$S^2 = \frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N}$$

**Coeficiente de Correlación de Pearson se calcula aplicando la siguiente fórmula:**

$$r = \frac{n \cdot \sum f \cdot dx \cdot dy - (\sum fx \cdot dx) (\sum fy \cdot dy)}{\sqrt{[n \cdot \sum fx \cdot dx^2 - (\sum fx \cdot dx)^2][n \cdot \sum fy \cdot dy^2 - (\sum fy \cdot dy)^2]}}$$

Donde

n = número de datos.

f = frecuencia de celda.

fx = frecuencia de la variable X.

fy = frecuencia de la variable Y.

dx = valores codificados o cambiados para los intervalos de la variable X,  
procurando que al intervalo central le corresponda dx = 0, para que se hagan más fáciles los cálculos.

dy = valores codificados o cambiados para los intervalos de la variable X,  
procurando que al intervalo central le corresponda

dy = 0, para que se hagan más fáciles los cálculos.

## **2.9. Aspectos éticos**

La presente investigación no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; los usuarios externos de dicha institución accedieron voluntariamente a participar con el desarrollo de los cuestionarios, los cuales fueron anónimos a fin de resguardar la debida confidencialidad; asimismo, se solicita el permiso a la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer a efectos de realizar el estudio en la institución.

### **III. Resultados**

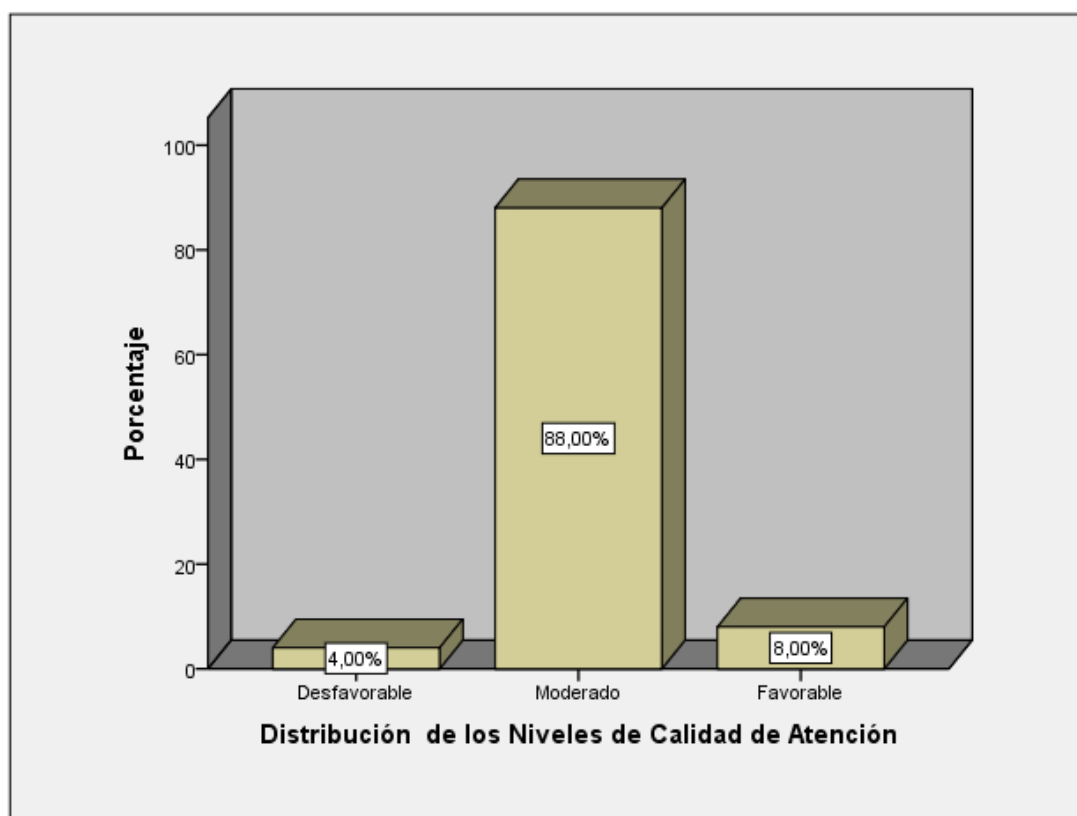
### 3.1 Resultados Descriptivos

#### 3.1.1 Análisis Descriptivo de las Variables

Tabla 8

*Distribución de los Niveles de Calidad de Atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	6	4,0	4,0	4,0
Moderado	132	88,0	88,0	92,0
Favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	



*Figura 1.* Distribución de los Niveles de Calidad de Atención



En la Tabla 8 y figura 1 se muestran que 132 personas manifiestan que la Calidad de Atención es moderada ellos representan el 88%, mientras que solo el 8% de los encuestados manifiestan que es favorable, el 4% indicó que la calidad de atención es desfavorable.

Tabla 9

*Distribución de los Niveles de Satisfacción del Usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	4	2,7	2,7	2,7
Moderado	129	86,0	86,0	88,7
Favorable	17	11,3	11,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

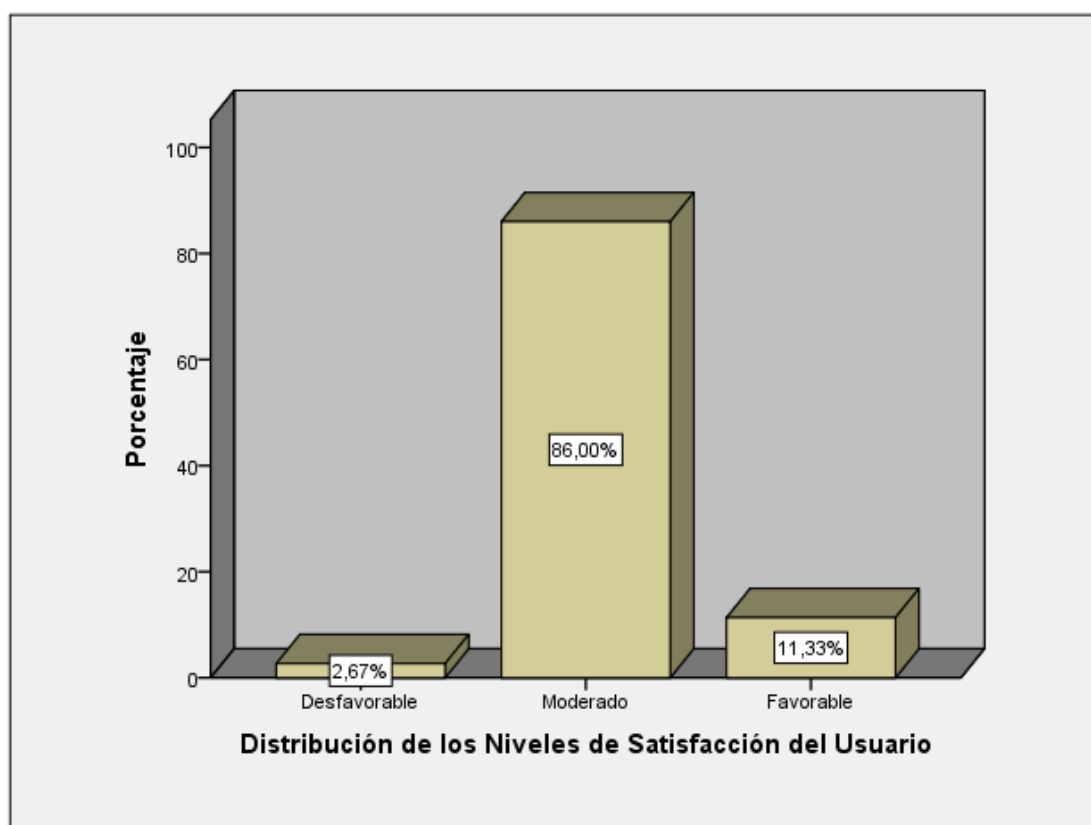


Figura 2. Distribución de los Niveles de Satisfacción del Usuario

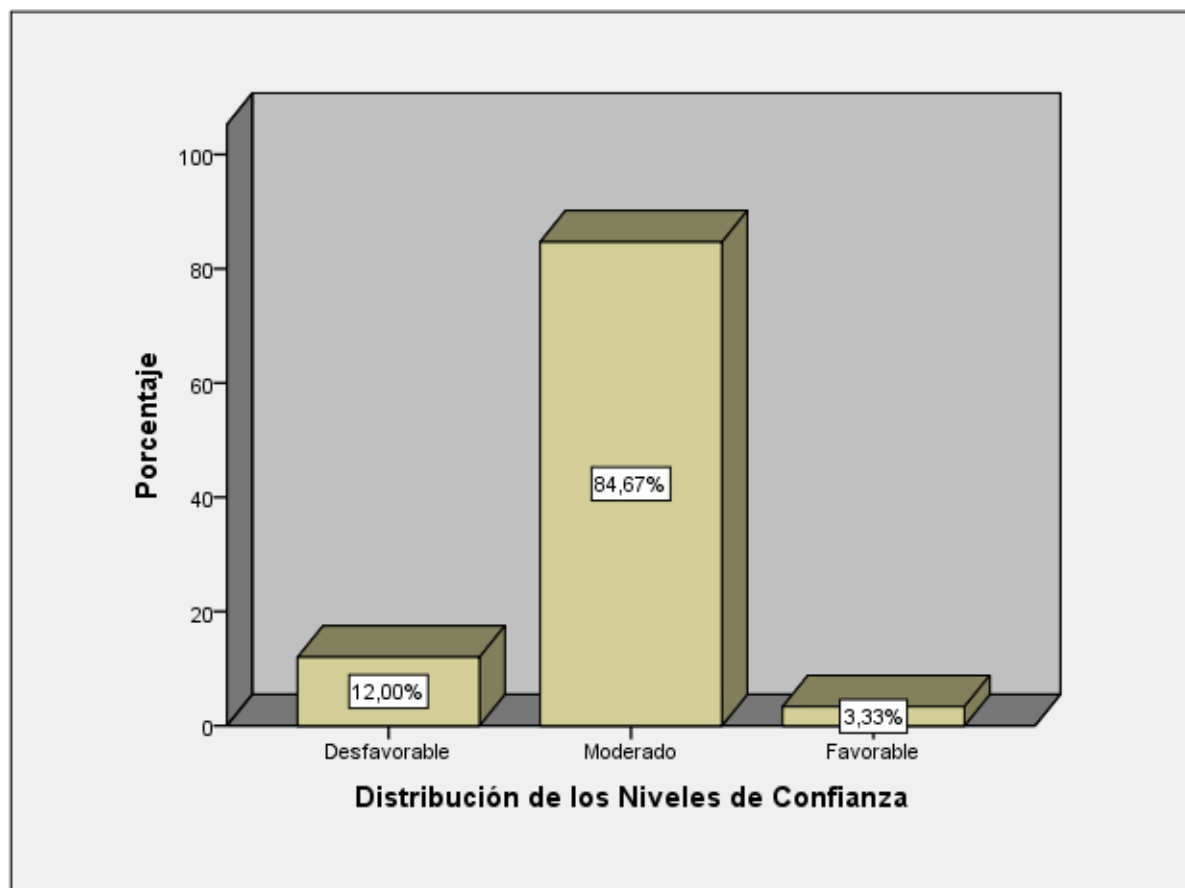
En la Tabla 9 y figura 2 se muestran que 129 personas manifiestan en relación al nivel de satisfacción del usuario este es moderado representando así el 86% de los encuestados, podemos decir que también aquellos que califican a la satisfacción del usuario como favorable es 11.33%, mientras que solo el 2.67% es desfavorable.

### 3.1.2 Análisis Descriptivo de las Dimensiones de la Calidad de Atención

Tabla 10

*Distribución de los Niveles de Confianza*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	18	12,0	12,0	12,0
Moderado	127	84,7	84,7	96,7
Favorable	5	3,3	3,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	



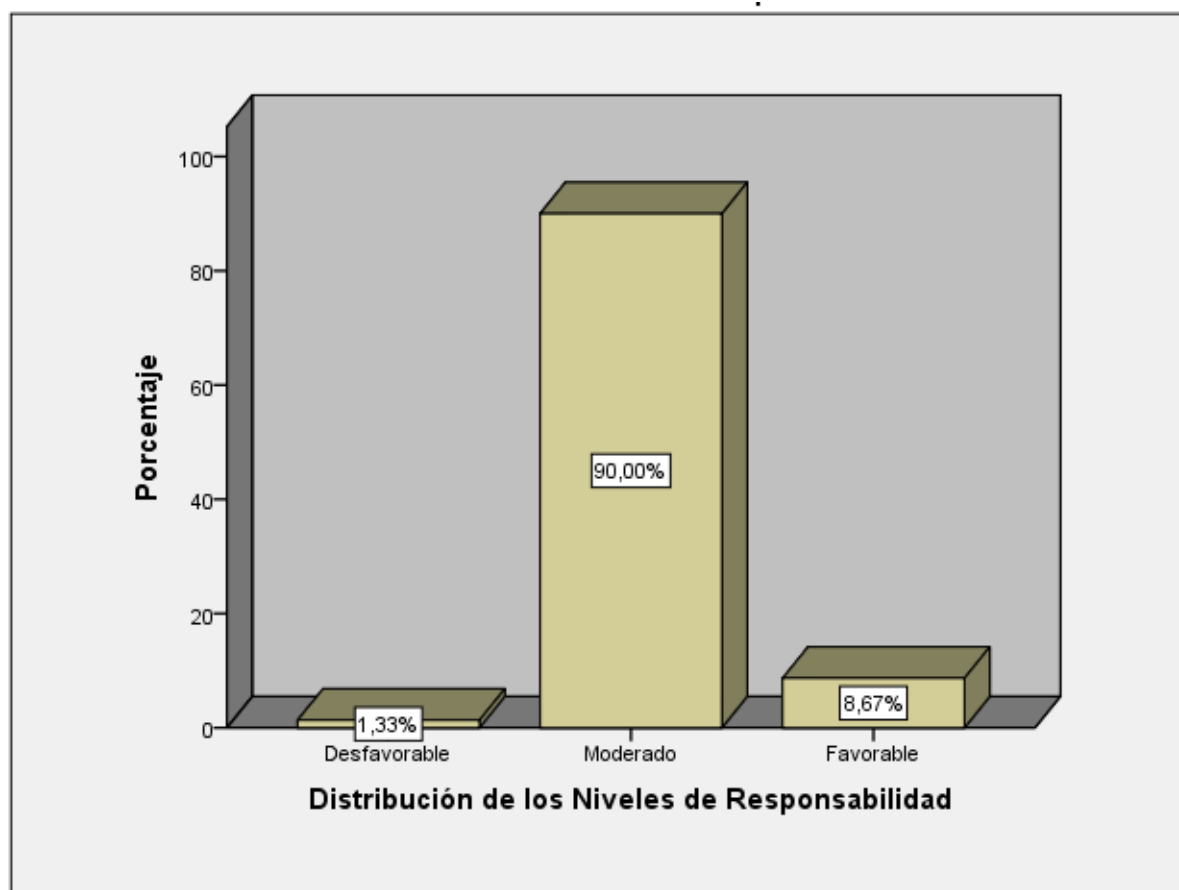
*Figura 3 .Distribución de los Niveles de Confianza*

En la Tabla 10 y figura 3 se muestran que 127 personas manifiestan que la confianza es moderada ellos representan el 84.7%, mientras que el 12% de los encuestados dicen que la confianza está en un nivel bajo (desfavorable).

Tabla 11

*Distribución de los Niveles de Responsabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	2	1,3	1,3	1,3
Moderado	135	90,0	90,0	91,3
Favorable	13	8,7	8,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	



*Figura 4 .Distribución de los Niveles de Responsabilidad*

De la tabla 11 y figura 4, observamos que con respecto a la dimensión responsabilidad los usuarios encuestados del área de desarrollo de la dirección de investigación tuteladas del Ministerio de la Mujer lo consideran en un nivel medio (moderado) y sólo 13 usuarios manifestaron que es favorable(alto).

Tabla 12

*Distribución de los Niveles de Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	14	9,3	9,3	9,3
Moderado	121	80,7	80,7	90,0
Favorable	15	10,0	10,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

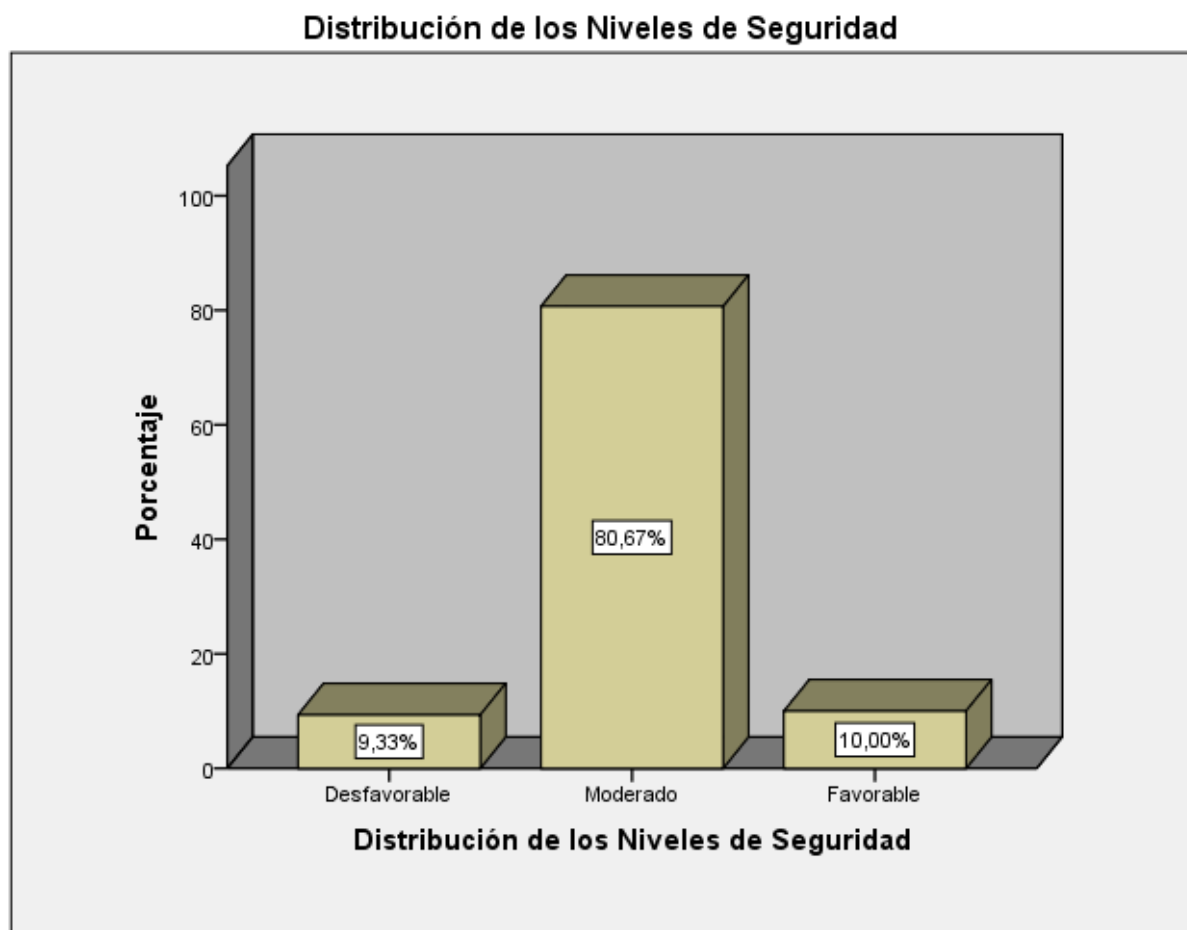


Figura 5 .Distribución de los Niveles de Seguridad

En la tabla 12 y figura 5, el 80.7% de los usuarios consideran que el nivel de seguridad del área de desarrollo de la dirección de investigación tutelas en el Ministerio de la Mujer es moderado, el 10% indicó que es favorable y el 9.3% de los usuarios dice que es desfavorable.

Tabla 13

*Distribución de los Niveles de Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	2	1,3	1,3	1,3
Moderado	134	89,3	89,3	90,7
Favorable	14	9,3	9,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

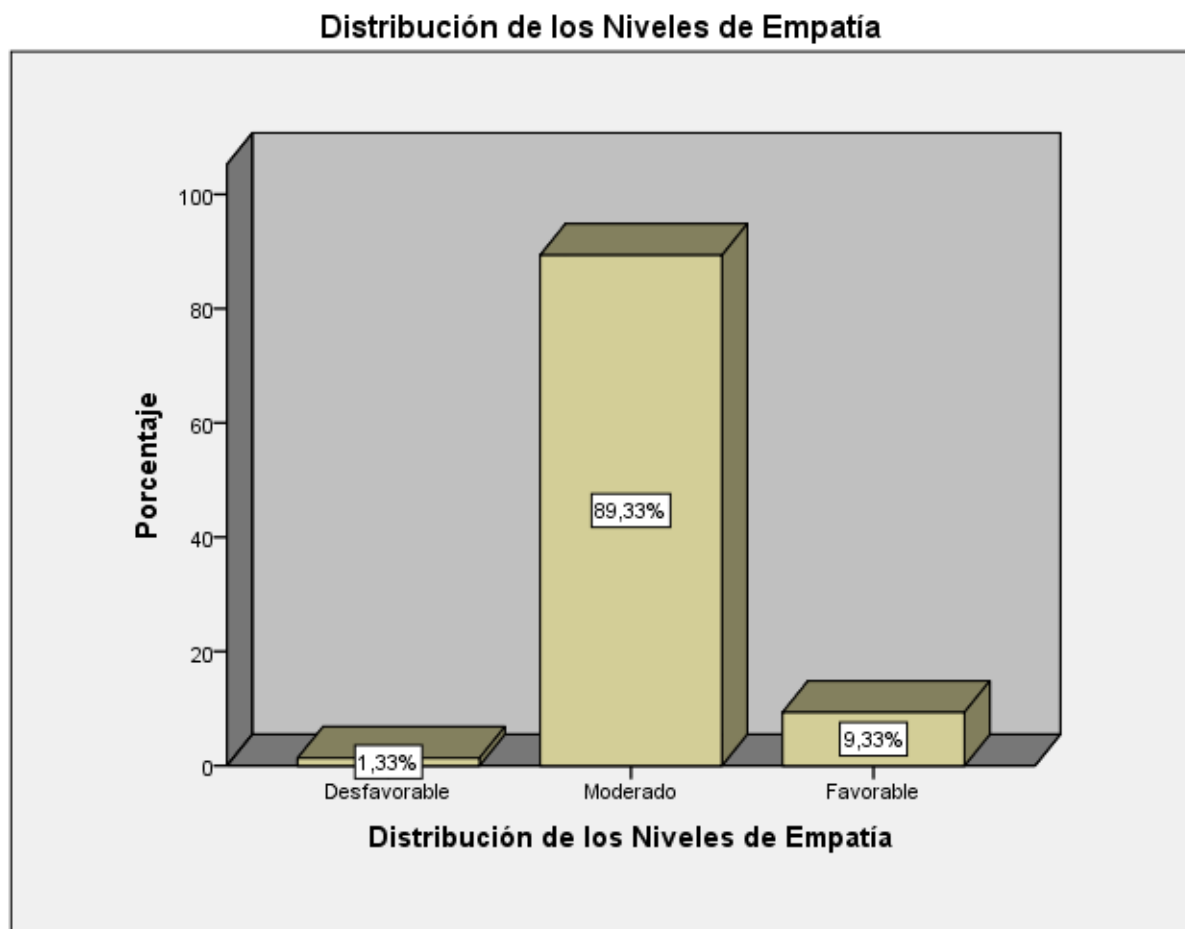


Figura 6 .Distribución de los Niveles de Empatía

En la tabla 13 y figura 6, con respecto a la Empatía el 89.3% de los usuarios manifiesta que es moderada y que está en un nivel medio, el 9.3% dijo que es favorable.

Tabla 14

*Distribución de los Niveles de Bienes Tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	3	2,0	2,0	2,0
Moderado	106	70,7	70,7	72,7
Favorable	41	27,3	27,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

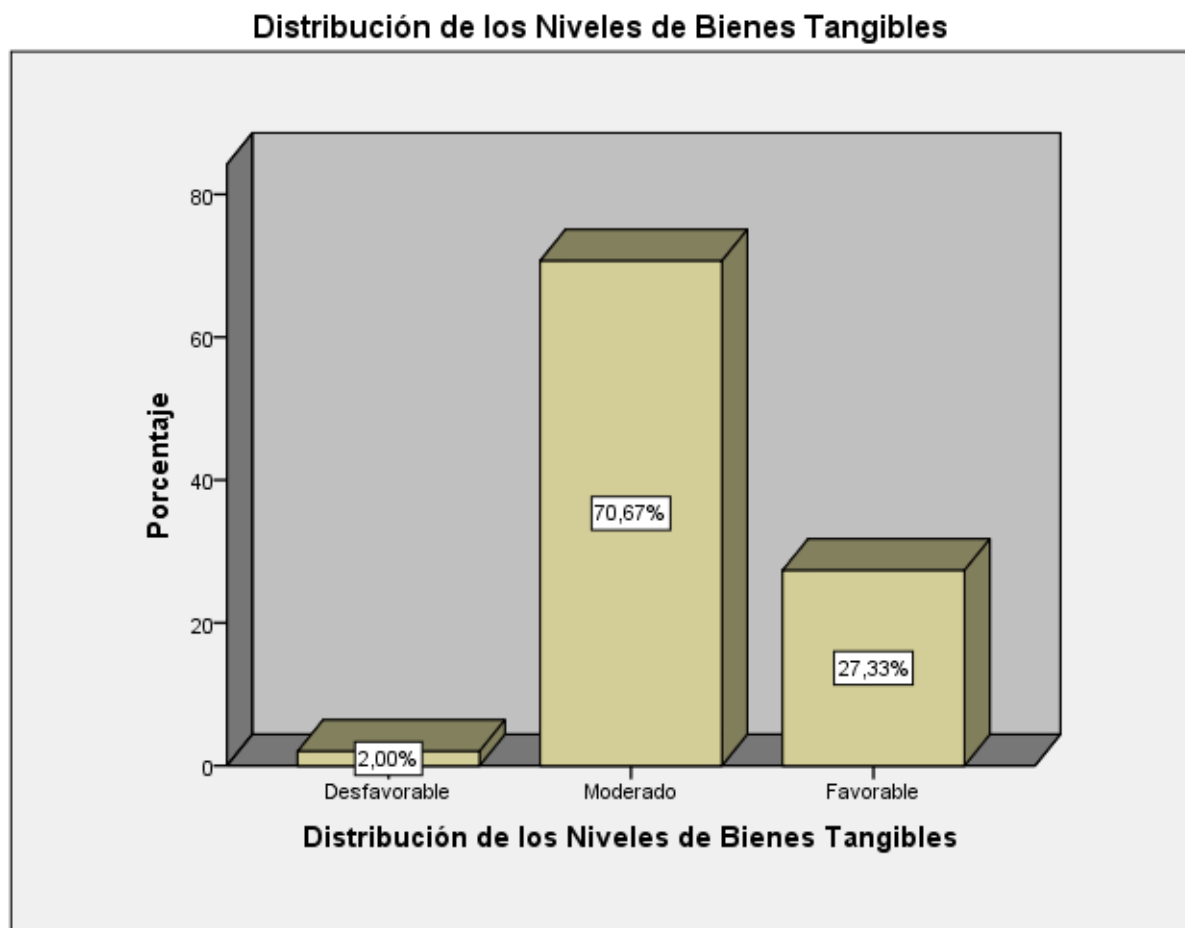


Figura 7 .Distribución de los Niveles de Bienes Tangibles

En la tabla 14 y figura 7, se mide los niveles de bienes tangibles y los usuarios manifiestan que están en un nivel moderado en un 70.67%, y en un nivel favorable en un 27.33%.

### 3.1.3 Análisis Descriptivo de las Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

Tabla 15

*Distribución de los Niveles de Relaciones Interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	3	2,0	2,0	2,0
Moderado	126	84,0	84,0	86,0
Favorable	21	14,0	14,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

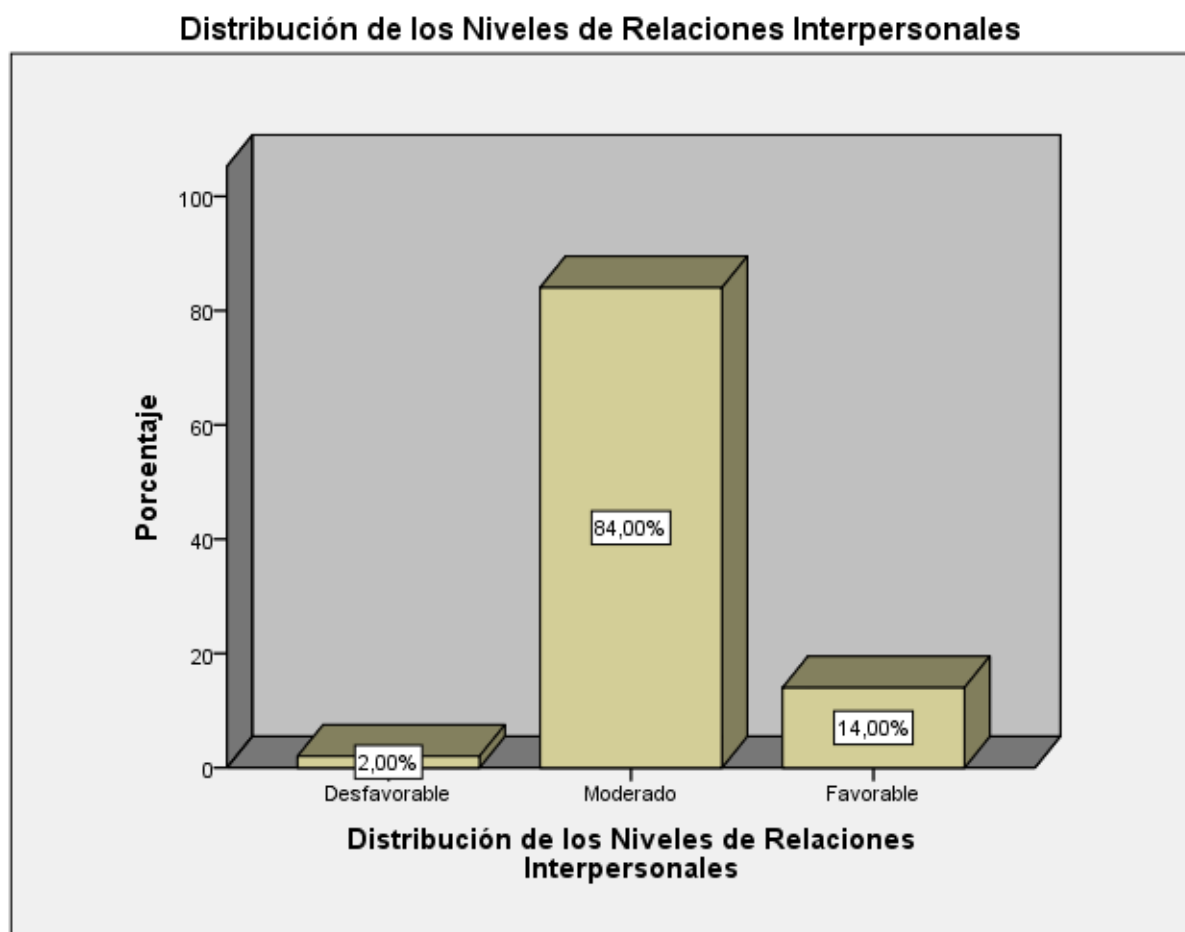


Figura 8 .Distribución de los Niveles de Relaciones Interpersonales

En la tabla 15 y figura 8; El 84% de los usuarios del área de desarrollo de la dirección de investigación tutelar en el Ministerio de la Mujer también manifiestan que las relaciones interpersonales están en un nivel moderado, mientras solo el 14% de los usuarios considera que es favorable.

Tabla 16

*Distribución de los Niveles de Accesibilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	9	6,0	6,0	6,0
Moderado	131	87,3	87,3	93,3
Favorable	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

**Distribución de los Niveles de Accesibilidad**

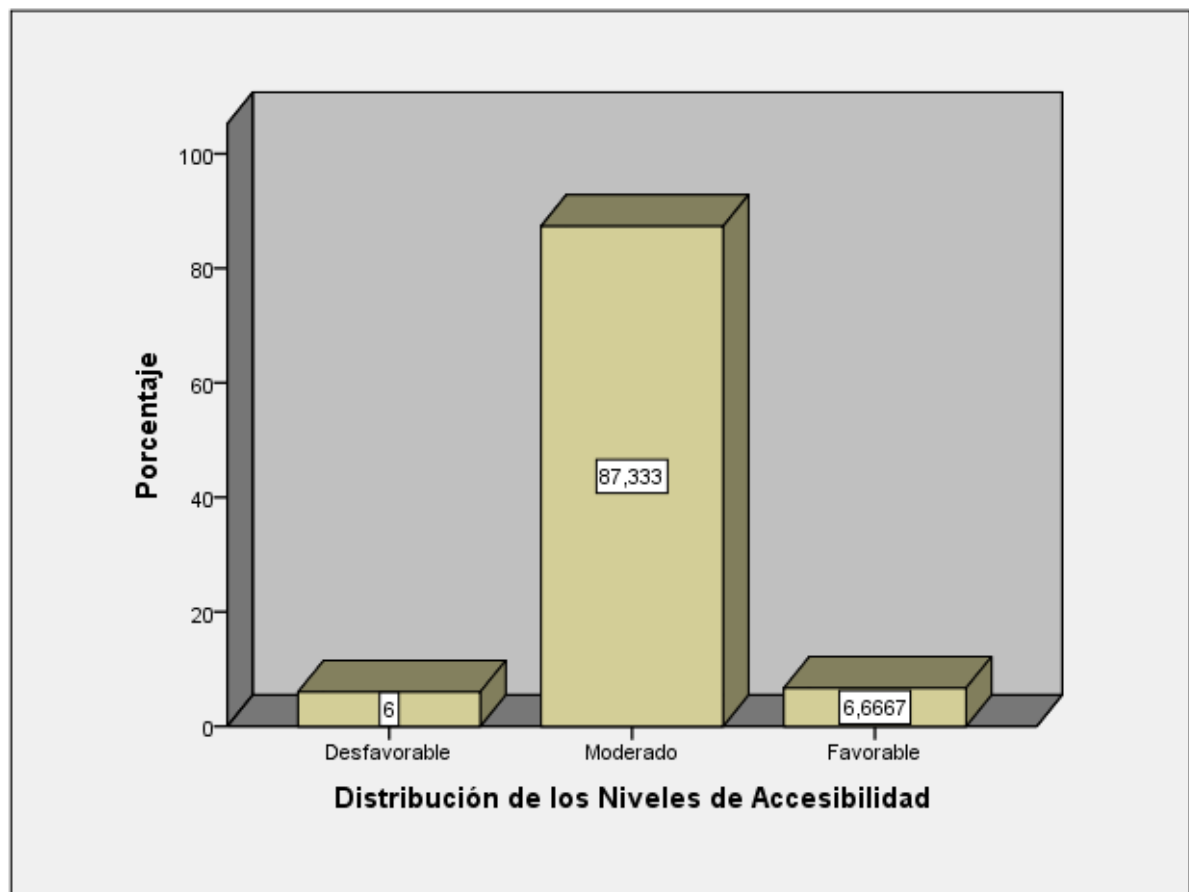


Figura 9 .Distribución de los Niveles de Accesibilidad



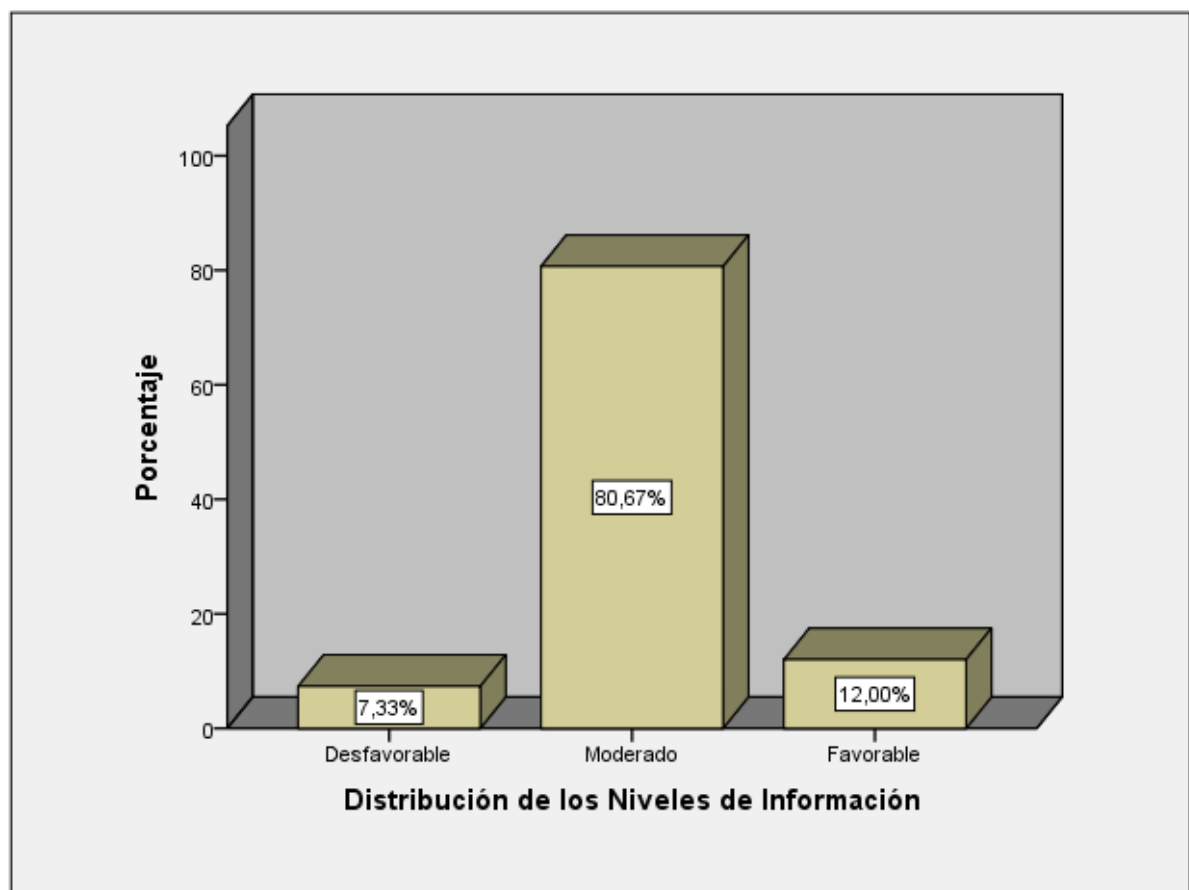
En la tabla 16 y figura 9. El 87.3% los usuarios del área de desarrollo de la dirección de investigación tutelar en el Ministerio de la Mujer también manifiestan que la Accesibilidad está en un nivel moderado, mientras solo el 6.67% de los usuarios considera que es favorable.

Tabla 17

*Distribución de los Niveles de Información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	11	7,3	7,3	7,3
Moderado	121	80,7	80,7	88,0
Favorable	18	12,0	12,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

**Distribución de los Niveles de Información**



*Figura 10 .Distribución de los Niveles de Información*

En la tabla 17 y figura 10, el 80.67% de los usuarios consideran que el nivel de información del área de desarrollo de la dirección de investigación tutelas en el Ministerio de la Mujer es moderado, el 12% indicó que es favorable y el 7.33% de los usuarios dice que esdesfavorable,

Tabla 18

*Distribución de los Niveles de Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desfavorable	6	4,0	4,0	4,0
	Moderado	125	83,3	83,3	87,3
	Favorable	19	12,7	12,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

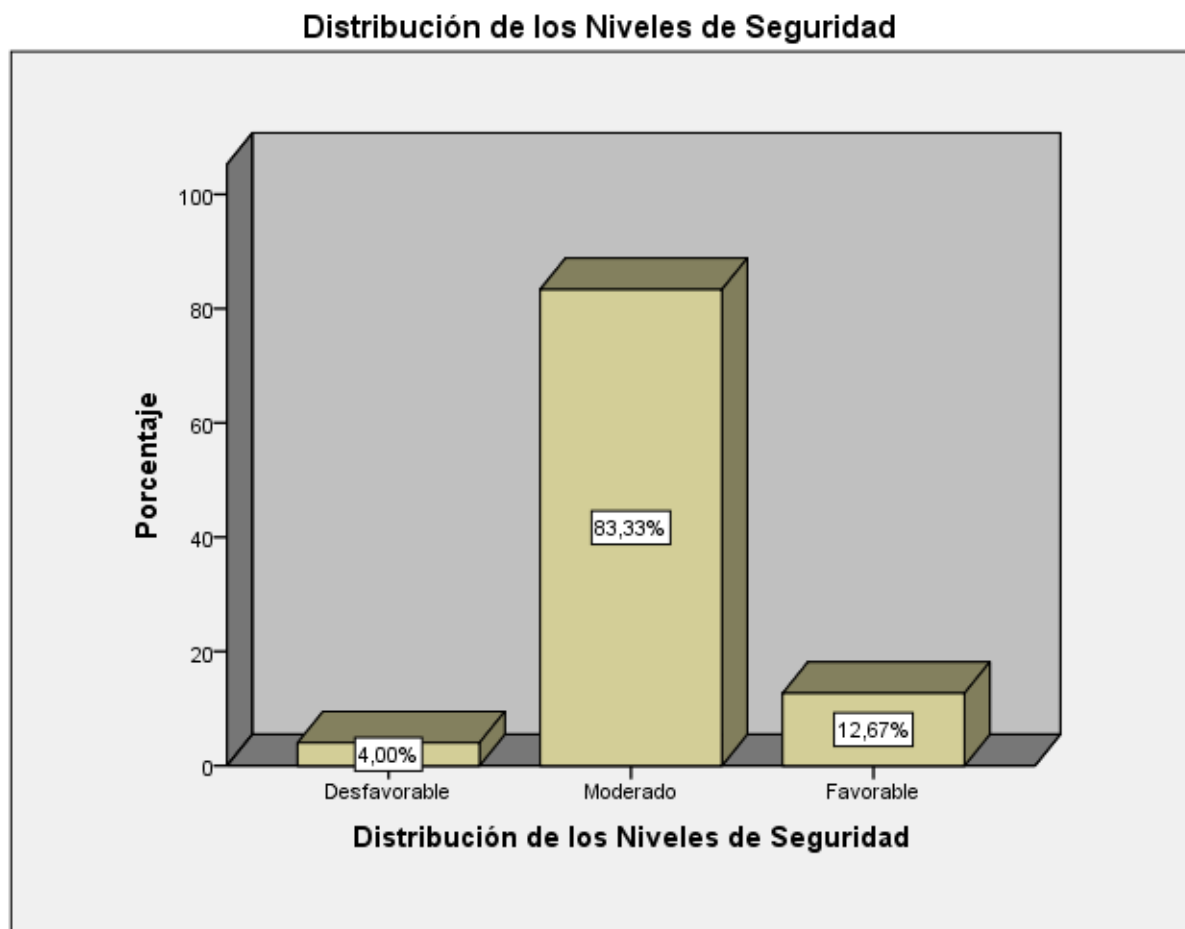


Figura 11 .Distribución de los Niveles de Seguridad

En la tabla 18 y figura 11, el 83.337% de los usuarios consideran que el nivel de seguridad del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer es moderado, el 12.67% indicó que es favorable y el 4% de los usuarios dice que es desfavorable.

### 3.1.4 Análisis de las Tablas deContingencia

Tabla19

*Tabla de contingencia Distribución de los Niveles de Calidad de Atención \**  
*Distribución de los Niveles de Satisfacción delUsuario*

			Distribución de los Niveles de Satisfacción delUsuario			Total
			Desfavorable	Moderado	Favorable	
Distribución de los Niveles de Calidad de Atención	Desfavorable	Recuento	2	4	0	6
		% del total	1,3%	2,7%	0,0%	4,0%
	Moderado	Recuento	2	119	11	132
		% del total	1,3%	79,3%	7,3%	88,0%
	Favorable	Recuento	0	6	6	12
		% del total	0,0%	4,0%	4,0%	8,0%
		Recuento	4	129	17	150
	Total	% del total	2,7%	86,0%	11,3%	100,0%
						%

En la tabla 19 observamos la calidad de atención y los niveles de Satisfacción del usuario, de los encuestados el 79.3% es decir 119 usuarios manifiestan que su nivel de satisfacción es moderada y la calidad de atención también es moderada; existiendo sólo un 4% de usuarios que manifiestan que su nivel de satisfacción es favorable y la calidad de atención es favorable; en cuando lo desfavorable por parte de los usuarios solo el 1.3% de los 150 usuarios encuestados, un porcentaje bastante bajo indico que la calidad de atención es desfavorable y la satisfacción es desfavorable también.

Tabla 20

*Tabla de contingencia de la Calidad de Atención \* los Niveles de Relaciones Interpersonales*

			Niveles de Relaciones Interpersonales			Total
			Desfavorable	Moderado	Favorable	
Calidad de Atención	Desfavorable	Recuento	2	4	0	6
		% del total	1,3%	2,7%	0,0%	4,0%
	Moderado	Recuento	1	116	15	132
		% del total	0,7%	77,3%	10,0%	88,0%
	Favorable	Recuento	0	6	6	12
		% del total	0,0%	4,0%	4,0%	8,0%
Total	Recuento		3	126	21	150
	% del total		2,0%	84,0%	14,0%	100,0%

En la tabla 20 observamos la calidad de atención y los niveles de relaciones interpersonales, de los usuarios encuestados 116 usuarios que representan el 77.3% dicen que la calidad de atención es moderada y las relaciones interpersonales también es moderado, el 10% de los usuarios dice que los niveles de relaciones interpersonales es favorable y en calidad de atención moderado, en cuanto a aquellos usuarios que están desconformes con la calidad de atención y las relaciones interpersonales son solo el 1.3%..

Tabla 21

*Tabla de contingencia de la Calidad de Atención \* los Niveles de Accesibilidad*

			Niveles deAccesibilidad			Total
			Desfavorable	Moderado	Favorable	
Calidad de Atención	Desfavorable	Recuento	2	4	0	6
		% del total	1,3%	2,7%	0,0%	4,0%
	Moderado	Recuento	7	119	6	132
		% del total	4,7%	79,3%	4,0%	88,0%
	Favorable	Recuento	0	8	4	12
		% del total	0,0%	5,3%	2,7%	8,0%
Total	Recuento		9	131	10	150
	% del total		6,0%	87,3%	6,7%	100,0%

En la tabla 21 observamos la calidad de atención y los niveles de accesibilidad, de los usuarios encuestados 119 usuarios que representan el 79.3% dicen que la calidad de atención es moderada y la accesibilidad también es moderado, el 4% de los usuarios dice que los niveles de accesibilidad es favorable y en calidad de atención moderado, en cuanto a aquellos usuarios que están desconformes con la calidad de atención y la accesibilidad son solo el 1.3%.

Tabla 22

*Tabla de contingencia de la Calidad de Atención \* los Niveles de Información*

			Niveles deInformación			Total
			Desfavorable	Moderado	Favorable	
Calidad de Atención	Desfavorable	Recuento	2	4	0	6
		% del total	1,3%	2,7%	0,0%	4,0%
	Moderado	Recuento	9	112	11	132
		% del total	6,0%	74,7%	7,3%	88,0%
	Favorable	Recuento	0	5	7	12
		% del total	0,0%	3,3%	4,7%	8,0%
Total	Recuento		11	121	18	150
	% del total		7,3%	80,7%	12,0%	100,0%

En la tabla 22 observamos la calidad de atención y los niveles de información, de los usuarios encuestados 112 usuarios que representan el 74.7% dicen que la calidad de atención es moderada y la información también es moderado, el 7.3% de los usuarios dice que los niveles de información es favorable y en calidad de atención moderado, en cuanto a aquellos usuarios que están desconformes con la calidad de atención y la información son solo el 1.3%..

Tabla 23

*Tabla de contingencia de la Calidad de Atención \* los Niveles de Seguridad*

			Niveles de Seguridad			Total
			Desfavorable	Moderado	Favorable	
Calidad de Atención	Desfavorable	Recuento	3	3	0	6
		% del total	2,0%	2,0%	0,0%	4,0%
	Moderado	Recuento	3	117	12	132
		% del total	2,0%	78,0%	8,0%	88,0%
	Favorable	Recuento	0	5	7	12
		% del total	0,0%	3,3%	4,7%	8,0%
	Total	Recuento	6	125	19	150
		% del total	4,0%	83,3%	12,7%	100,0%

En la tabla 23 observamos la calidad de atención y los niveles de seguridad, de los usuarios encuestados 117 usuarios que representan el 78% dicen que la calidad de atención es moderada y la seguridad también es moderado, el 8% de los usuarios dice que los niveles de seguridad es favorable y en calidad de atención moderado, en cuanto a aquellos usuarios que están desconformes con la calidad de atención y la seguridad es solo el 2%.

## 3.2 Resultados inferenciales

### 3.2.1 Prueba de hipótesis general:

Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015.

Para responder esa hipótesis se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho No Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.

H1 Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.

Tabla 24

*Estadísticos de contrastede la hipótesis general (Rho de Spearman)*

		Calidad de Atención	Satisfacción del Usuario
Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,396**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,396**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Si  $p \leq 0.05$ , entonces se rechaza la Ho.

En la tabla 24 se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman es (0.396) indicando que existe una correlación entre la calidad de

atención y la satisfacción del usuario. Con respecto la prueba de hipótesis el  $\text{valor}_{p\_value}=0.000 < \alpha=0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ ; es decir la prueba resulta significativa. En conclusión a un nivel de significancia del 5% la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario.

### **3.2.2 Prueba de hipótesis específicas**

#### **a) Hipótesis 1**

Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer

Para responder esa hipótesis se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_0$  No Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer

$H_1$  Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.



Tabla 25  
Estadísticos de contraste de la Hipótesis 1((Rho de Spearman)

		Calidad de Atención	Niveles de Relaciones Interpersonales
Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,363**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Niveles de Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	,363**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tab.25 se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman es (0.363) indicando que existe una correlación entre la calidad de atención y las relaciones interpersonales. Con respecto la prueba de hipótesis el valor  $p\_value = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ ; es decir la prueba resulta significativa. En conclusión a un nivel de significancia del 5% la calidad de atención se relaciona con las relaciones interpersonales.

#### b) Hipótesis 2

Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la Accesibilidad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer

Para responder esa hipótesis se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_0$  No Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la Accesibilidad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer

H1 Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la Accesibilidad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer

Tabla 26

*Estadísticos de contraste de la Hipótesis 2 (Rho de Spearman)*

		Calidad de Atención	Niveles de Accesibilidad
Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,325**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Niveles de Accesibilidad	Coeficiente de correlación	,325**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tab.26 se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman es (0.325) indicando que existe una correlación entre la calidad de atención y la accesibilidad. Con respecto la prueba de hipótesis el valor  $p\_value=0.000 < \alpha=0.05$  , entonces se rechaza  $H_0$ ; es decir la prueba resulta significativa. En conclusión a un nivel de significancia del 5% la calidad de atención se relaciona con la accesibilidad.

### c) Hipótesis 3

Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario en el área Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer

Para responder esa hipótesis se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_0$  No Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario en el área Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer

H1 Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario en el área Desarrollo de la

Tabla 27

*Estadísticos de contraste de la Hipótesis 3 (Rho de Spearman)*

		Calidad de Atención	Niveles de Información
Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,390**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Niveles de Información	Coeficiente de correlación	,390**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 27 se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman es (0.390) indicando que existe una correlación entre la calidad de atención y la información. Con respecto la prueba de hipótesis el valor  $p\_value = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ ; es decir la prueba resulta significativa. En conclusión a un nivel de significancia del 5% la calidad de atención se relaciona con la información.

#### d) Hipótesis 4

Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la Seguridad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer

Para responder esa hipótesis se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_0$  No Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la seguridad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer

H1 Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la seguridad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer

Tabla 28

*Estadísticos de contraste de la Hipótesis 4 (Rho de Spearman)*

		Calidad de Atención	Niveles de Seguridad
Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,457**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
Niveles de Seguridad	Coefficiente de correlación	,457**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 28 se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman es (0.457) indicando que existe una correlación entre la calidad de atención y la seguridad. Con respecto la prueba de hipótesis el valor  $p\_value = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ ; es decir la prueba resulta significativa. En conclusión a un nivel de significancia del 5% la calidad de atención se relaciona con la seguridad.

## **IV. Discusión**

#### 4.1 Discusión

La calidad es un proceso dinámico, es decir que la calidad es estática y equivale a admitir que los gustos y necesidades de las personas son siempre los mismos y que las empresas no realizan cambios; (Chunga, 1995)

Por muchos años la calidad de servicio ha ido adquiriendo gran importancia para las grandes organizaciones, como consecuencia de ello cada vez se le da mayor importancia al cliente; en este sentido la investigación pretende encontrar una estrategia que permita satisfacer al usuario, contar con su lealtad y, en determinados sectores, facilitar una mejora de calidad de servicio del usuario.

Actualmente, la calidad de atención está caracterizado por cambios relevantes de distinta índole: tecnológicos, culturales y políticos, por parte de los usuarios, en este sentido fue pertinente analizar la existencia de relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuario del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la mujer, 2015.

Luego de realizar el procesamiento de los valores probabilístico y la selección de la técnica más adecuada tomada a 150 usuarios del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la mujer durante el año 2015, de la tabla 8 el 88% de los usuarios indicaron que el nivel de calidad de atención es moderado, si bien el porcentaje de usuarios que manifiestan que la atención es totalmente es desfavorable es relativamente bajo es decir 4%; en relación a la variable satisfacción del usuario, no es ajena a los resultados 129 usuarios manifestaron que respecto a la satisfacción del usuario dice que es moderado; el mismo criterio lo observamos en cada una de las tablas en el resultados similares como ejemplo podemos citar en la tabla 10 en relación a la dimensión confianza el 84.7% de los usuarios indico que el nivel es el moderado. De la tabla 11 y figura 4, observamos que con respecto a la dimensión responsabilidad los usuarios encuestados del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer lo consideran en un nivel medio (moderado) y sólo 13 usuarios manifestaron que es favorable (alto).

Otra de las dimensiones de la calidad de atención se ha considerado a la seguridad, de la tabla 12, el 80.7% (121 usuarios) consideran que su nivel es moderado y finalmente la dimensión empatía, de la tabla 13 y figura 6, con respecto a la Empatía el 89.3% de los usuarios manifiesta que es moderada y que está en un nivel medio, el 9.3% dijo que es favorable, para comparar los resultados encontrados de esta investigación podemos citar a Romero (2008), en su investigación titulada Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao, con una muestra de 60 paciente también concluyo que la calidad de atención que brindaban las enfermeras a sus pacientes estaba en el nivel medianamente favorables en un 56.67%, luego García (2013), en su tesis titulada Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013, con una muestra de 192 pacientes encontró un grado de insatisfacción del 55%. Con una muestra mucho mayor de 400. Fernández en el año 2011, en su investigación el Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG)-2003, en lo que se refiere a los recursos y al trato recibido se consideró medianamente satisfechos. Sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios se consideran completamente satisfechos.

En cuanto a la variable Satisfacción del usuario, Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

Para Reyes, Mayo y Laredo (2009) la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Kotler, citado Reyes, Mayo y Laredo (2009), afirma que "un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a cumplir sus expectativas, el cliente quedará insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy

satisfecho o encantado.” Maslow (1964) en la teoría de la jerarquía de necesidades de resulta más satisfactoria para los empleados los puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de las necesidades señaladas; en este sentido los resultados de esta investigación dieron algunos resultados como en la tabla 15 y figura 8; El 84% de los usuarios del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer también manifiestan que las relaciones interpersonales están en un nivel moderado, mientras solo el 14% de los usuarios considera que es favorable.

Luego en la tabla 16 y figura 9, el 87.3% los usuarios del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer también manifiestan que la Accesibilidad está en un nivel moderado, mientras solo el 6.67% de los usuarios considera que es favorable; en la tabla 17 y figura 10, el 80.67% de los usuarios consideran que el nivel de información del área de desarrollo de la dirección de investigación tutelas en el Ministerio de la Mujer es moderado, el 12% indicó que es favorable y el 7.33% de los usuarios dice que es desfavorable y en la tabla 18 y figura 11, el 83.37% de los usuarios consideran que el nivel de seguridad del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelas en el Ministerio de la Mujer es moderado, el 12.67% indicó que es favorable y el 4% de los usuarios dice que es desfavorable.

Finalmente, en cuanto a la relación se ha encontrado estadísticamente que existe relación significativa en la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, 2015.



## **V. Conclusiones**

## 5.1 Conclusiones

**Primera.-** Estadísticamente a un nivel de significación 5%, existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, tal como se comprobó en la tabla 24 ( $r = 0.396$ ).

**Segunda.-** Estadísticamente a un nivel de significación 5%, existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, tal como se comprobó en la tabla 25. ( $r = 0.363$ ).

**Tercera.-** Estadísticamente a un nivel de significación 5%, existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la Accesibilidad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, tal como se comprobó en la tabla 26. ( $r = 0.390$ ).

**Cuarta.-** Estadísticamente a un nivel de significación 5%, existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario en el área Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, tal como se comprobó en la tabla 27. ( $r = 0.390$ ).

**Quinta.-** Estadísticamente a un nivel de significación 5%, existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la Seguridad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, tal como se comprobó en la tabla 28. ( $r = 0.457$ ).

## **VI. Recomendaciones**

## 6.1 Recomendaciones

**Primera.-** Prestar relevancia a las investigaciones sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, para dar cada vez un mejor servicio al usuario y como resultado obtener mejores niveles de satisfacción.

**Segunda.-** Disponer de un fondo para la realización de talleres de motivación y convivencia entre trabajadores con la finalidad de aumentar los niveles de las relaciones interpersonales en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, para lograr aumentar el grado de satisfacción del usuario.

**Tercera.-** Se recomienda por periodos cortos tratar de realizar cambios de puestos del personal, además de descentralizar a la DIT con la finalidad de brindar una atención oportuna y personalizada, asimismo que el personal tenga comodidad y confort en su trabajo diario, el resultado incrementara los niveles de satisfacción en la accesibilidad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer,

**Cuarta.-** Tener un presupuesto destinado a la capacitación continúa en temas de información en el procedimiento del nuevo modelo para dar un mejor servicio, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción en la información del usuario en el área Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.

**Quinta.-** Disponer de mayor personal de apoyo auxiliar, practicantes y/o voluntario, para brindar la atención oportuna e inmediata, de esta manera lograr una mayor satisfacción en la Seguridad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.

## **VII. Referencias**

Alvira M. (2011). La encuesta una perspectiva general metodológica. (p.7).

Central de Investigaciones Sociológicas. España.

Chiavenato I. (1986). *Introducción a la teoría de la administración*. Sao Paulo:

McGraw-Hill do Brasil.

Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. (1a.

ed.). Madrid: Díaz de Santos.

Coca, J. (1998): *Análisis del mercado financiero de bienes tangibles: El caso*

*particular de la filatelia financiera*, Tesis Doctoral, Universidad Complutense

de Madrid, Madrid.

Coca, J. (2001a). *La inversión en bienes tangibles de colección, cien preguntas*

*clave y sus repuestas*, Dykinson, Madrid.

Coca, J. (2001b). *La inversión en filatelia: organización del mercado y agentes*

*Participantes*; Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa,

Vol.10, Nº 4, pp.21-28. Coca, 1998; 2001a; 2001b (pp. 21 – 28) – bienes

tangibles.

Cochrane, W. (1990). *Técnicas de muestreo*. Edit. CECSA, México.

Colunga, C. (1995). *Modelos administrativos*, (pp. 25-27).Panorama Editorial,

México.

Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. (p. 274)

España: Mc. Graw Hill.

Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Cecsa. México.

- Cronin y Taylor (1992). *Calidad del servicio de medición: una revista de reexaminación y extensión de marketing*. (pp. 56-66).
- Decreto Legislativo, La ley Nª 27793. *Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, MINDES, el código de los Niños y Adolescentes aprobado por Ley 27337 y modificado por ley Nª 28330 y el Decreto Supremo Nª 011-2005 MINDES*.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos, Madrid.
- Desantes, J. (1987). *Teoría y régimen jurídico de la documentación* (p. 214). Madrid, EUDEMA, 1987.
- Díaz, V. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. (1a. ed.). Santiago de Chile: RIL.
- Feigenbaum, A. (1994). *Prefacio, en VV.AA.: Tratado de la Calidad Total*. Laboucheix. (Director). Noriega. México. Tomo I (pp. 14-15)
- Fernández, E. (2011). *Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico*. (Tesis para optar el grado de especialista en Medicina Integral y Gestión en Salud) UPCH. Lima. Perú.2003.
- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B., & Márquez, M. (2008). *Empatía: medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. Anales de Psicología, pp. 24, 284-298
- Festinger, L. (1964). *Conflict, decision and dissonance*. Stanford, California: Stanford University Press, (p. 233)



- García, F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. (1a. ed.). México:LIMUSA.
- García L. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa Chorrillos en el período febrero-mayo -Lima. Perú, 2013*
- García M. (2014). *Tesis El Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014*, en Portoviejo, para optar el título de licenciado En odontología.
- Garrigues, A. (2005). *La empresa responsable en un entorno global*. (Cap.1). En Biblioteca Empresarial Cinco Días: Manual de la empresa responsable (pp. 11-12). Madrid.
- Gento, S. (2012). *Liderazgo e impacto en la educación de calidad*. Papel. ECER, Cádiz.
- Gómez, M.M. (2006). *Introducción a la Metodología de la investigación científica*. (1a. ed.). Córdoba: Brujas
- Hermida, D. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N° 2, en Cuenca*, tesis.
- Hernández, S; Fernandez, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*(p.81). Quinta edición McGraw – Hill Latinoamericana editores, S.A.México
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to work*, New York: Willey

- Hollander E. (1968). *Principios y métodos de psicología social*, Buenos Aires: Editorial Amorrortu.
- Howell, W. (1979). *Psicología industrial y organizacional. Sus elementos esenciales*. México: El Manual Moderno, 1979.
- Ishikawa, K. (1989). *Prácticas de los círculos de control de calidad*.
- ISO 9000:2005. *Sistemas de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.
- James, P.: (1997). *Gestión de la Calidad Total*. Un texto introductorio. Prentice Hall. Madrid
- Juran, J. (1951). *Quality control Handbock*. New York.
- Juran, J. (1974). *Quality control handbook*. McGraw-Hill Book Company Inc
- Kotler, P; y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. (1a. ed.). Caracas: Alfa.
- Larrea (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*; Editorial Díaz de Santos; Madrid España.
- Luhmann, N. (1996). *Confianza*, Barcelona/México, editorial Anthropos/universidad Iberoamericana, p.39
- Maslow, A. (1964): *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Parra, J. (2003). *Guía de Muestreo* (p. 15). Maracaibo. Luz.

Reyes, Mayo y Loredo. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano en Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N° 113, 2009.

Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>

Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de personal*. (7a ed.). México: Thomson, Cengage Learning, p. 345

Romero, L. (2008). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao*. TesisUNMSM.

Ruiz- Olalla (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. Control de Gestión. <http://www.5campus.com/lección/calidaddserv> .

Summers, G. (1986). *Medición de actitudes*, México: Editorial Publimex

Selye H. (1959). *What makes basic research basic? In: Adventures of the Mind*. Thruelsen R, Kobler J (eds). The Saturday Evening Post. New York: Alfred A. Knopf, 1959.

Swan, J.; Frederick, I. y Carroll, M. (1981). *Satisfaction related to predictive, Desired Expectation: A Field Study.*, New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining Behavior. Bloomington: Indiana University, 1981. p. 7-12. Swan, Frederick, y Carroll (1981).

Tamayo y Tamayo M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. (p.114).- México: Editorial Limusa S.A

Thurstone L. (1929). *Theory of attitude measurement*. *Psychological Review*. pp. 224-241.

Vladimirovna, O. (2005). *Fundamentos de probabilidad y estadística*. (1a. ed.).

México: Uaemex.

Vargas, D. (2013). *Investigación sobre Satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha como estrategia para una gestión de calidad, en Ecuador, para optar el grado de master en salud pública*.

Vroom, V. y Deci, E.L. (1982). *Motivación*. Editorial Trillas. Distrito Federal, México.

Villa, (2014). *Manual de Atención a clientes y usuarios. Una guía para reducir costes, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas*. España. Editorial PROFIT.

Yuni, J. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2a. ed.). Córdoba: Brujas.

Zeithaml, V. Parasuraman, A. Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid.

## **VIII. Anexos**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																								
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la <b>calidad de atención</b> y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y la accesibilidad del usuario en el área en el Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de atención y la seguridad del usuario del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de la <b>calidad de atención</b> y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la Accesibilidad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la seguridad en el usuario del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre la percepción de la <b>calidad de atención</b> y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la Accesibilidad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la seguridad en el usuario del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer.</p>	<p><b>VARIABLE.1: Calidad de Atención.</b></p> <table> <tr> <th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Niveles o Rango</th></tr> <tr> <td>Confianza</td><td>Cordialidad Requerimiento Precisión Confianza Amabilidad</td><td>1 al 10</td><td>Favorable  Moderado  Desfavorable</td></tr> <tr> <td>Responsabilidad</td><td>Claridad Suficiencia Aprobación  Persuasión Eficiencia Resolución</td><td>11 al 18</td><td>Favorable  Moderado  Desfavorable</td></tr> <tr> <td>Seguridad</td><td>Seguridad Identificación Orientación Guía</td><td>19 al 29</td><td>Favorable  Moderado  Desfavorable</td></tr> <tr> <td>Empatía</td><td>Cordialidad Aceptación Comprensión. Identificación</td><td>30 al 36</td><td>Favorable  Moderado  Desfavorable</td></tr> <tr> <td>Bienestangibles</td><td>Comodidad Accesibilidad</td><td>37 al 40</td><td>Favorable  Moderado  Desfavorable</td></tr> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rango	Confianza	Cordialidad Requerimiento Precisión Confianza Amabilidad	1 al 10	Favorable  Moderado  Desfavorable	Responsabilidad	Claridad Suficiencia Aprobación  Persuasión Eficiencia Resolución	11 al 18	Favorable  Moderado  Desfavorable	Seguridad	Seguridad Identificación Orientación Guía	19 al 29	Favorable  Moderado  Desfavorable	Empatía	Cordialidad Aceptación Comprensión. Identificación	30 al 36	Favorable  Moderado  Desfavorable	Bienestangibles	Comodidad Accesibilidad	37 al 40	Favorable  Moderado  Desfavorable
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rango																								
Confianza	Cordialidad Requerimiento Precisión Confianza Amabilidad	1 al 10	Favorable  Moderado  Desfavorable																								
Responsabilidad	Claridad Suficiencia Aprobación  Persuasión Eficiencia Resolución	11 al 18	Favorable  Moderado  Desfavorable																								
Seguridad	Seguridad Identificación Orientación Guía	19 al 29	Favorable  Moderado  Desfavorable																								
Empatía	Cordialidad Aceptación Comprensión. Identificación	30 al 36	Favorable  Moderado  Desfavorable																								
Bienestangibles	Comodidad Accesibilidad	37 al 40	Favorable  Moderado  Desfavorable																								

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rango
Relaciones Interpersonales	Formación Comunicación Conflicto Iniciativa Acompañamiento	1-10	Favorable  Moderado  D  esfavorable
Accesibilidad	Restricciones Especialidad Autorización Gestión	11-14	Favorable  Moderado  D  esfavorable
Información	Motivos Requisitos Oportunidad Transparencia	15- 23	Favorable  Moderado  D  esfavorable
Seguridad	Resolución Estabilidad Apelación Justicia Temporalidad	24-33	Favorable  Moderado  D  esfavorable

TIPO Y DISEÑO INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL :</b> Descriptivo – Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p>En este diseño lo que se mide es la relación entre variables de un tiempo determinado.</p>	<p><b>POBLACION.</b></p> <p>246 Usuarios externos de la Dirección de Investigación Tutelar del área del Desarrollo del Ministerio de la Mujer</p> <p><b>MUESTRA :</b></p> <p>150 Usuarios externos de la Dirección de Investigación Tutelar del área del Desarrollo del Ministerio de la Mujer (30%)</p> <p><b>TECNICA DE MUESTRA:</b> Probabilístico</p>	<p>Variable 1: <b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p>Autora: Liliana Cabanillas V.</p> <p><b>Monitoreo:</b> Validación por juicio de expertos y confiabilidad Alfa de Cronbach</p> <p>Ámbito de aplicación: Dirección de Investigación Tutelar del área del Desarrollo del Ministerio de la Mujer</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p> <p>Variable 2: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p>Autora: Liliana Cabanillas V.</p> <p><b>Monitoreo:</b> Validación por juicio de expertos y confiabilidad Alfa de Cronbach</p> <p>Ámbito de aplicación: Dirección de Investigación Tutelar del área del Desarrollo del Ministerio de la Mujer</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de frecuencia y figuras estadísticas</p> <p><b>Media Aritmética</b></p> $\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$ <p><b>Desviación Estándar</b></p> $S = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N}}$ <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>Prueba de Hipótesis</p> <p>La relación será cuantificada mediante el Coeficiente de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>De dicha prueba estadística, a través del valor de "rho", se verá qué tipo de correlación existe entre las variables</p>



## ANEXO 02 INSTRUMENTO

### ESCALA CALIDAD DE ATENCIÓN

**Autora: Liliana Cabanillas Valdivieso**

### Instrucciones para responder el cuestionario

Lea detenidamente cada una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Responda a cada una de las frases con una aspa su respuesta. No hay límite de tiempo para contestar al cuestionario. No le ocupará más de 15 minutos. No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que sea sincero en sus respuestas.

1= MED	2= ED	3= I	4= DA	5= MDA
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Nº ÍTEM	ENUNCIADOS	VALORACIÓN				
	CONFIANZA	1	2	3	4	5
1	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden al usuario es el ideal.					
2	Siempre se cumple con la fecha y hora de las citas programadas a los usuarios.					
3	Considera que cuando un usuario tiene algún problema, los empleados o profesionales se muestran muy interesados en resolverlo.					
4	Considera que el equipo multidisciplinario y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza.					
5	Considera que el personal entrega la información y orientación adecuada al usuario.					
6	Luego que el usuario es atendido por el equipo multidisciplinario, queda satisfecho con la atención recibida.					
7	La atención a los usuarios se da sin discriminación en los diferentes servicios.					
8	Se respeta el orden de llegada en todos los servicios.					
9	Los equipos multidisciplinarios y el personal le inspiran confianza.					
10	En los equipos multidisciplinarios le tratan con amabilidad, respeto y paciencia.					

	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
11	Los profesionales en la institución son responsables en sus funciones diarias.					
12	La responsabilidad con los trámites administrativos por el personal son adecuados.					
13	Los profesionales y empleados siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios.					
14	Los profesionales y empleados siempre agilizan su trabajo para atender en el menor tiempo posible.					
15	Los profesionales y empleados cooperan entre sí para responder a sus necesidades.					
16	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, es inmediato cuando se necesita.					
17	Los profesionales y empleados siempre están dispuestos para atender a los usuarios.					
18	Los profesionales de los equipos multidisciplinarios y empleados que los atienden están capacitados.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
19	A la necesidad del servicio de un usuario, la solución dada por el equipo multidisciplinario y los empleados, son apropiados.					
20	Las acciones que se administran a los usuarios en cada situación son los correctos.					
21	La sala de atención reúne las condiciones adecuadas para el servicio.					
22	El equipo multidisciplinario y los empleados tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesaria para solucionar los problemas de los usuarios.					
23	El equipo multidisciplinario y empleados responden apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios.					
24	El Equipo multidisciplinario y empleados siempre cumplen con las medidas de seguridad.					
25	El Equipo multidisciplinario y empleados da explicaciones suficientes al usuario sobre los procesos de atención y resultados de cada acción realizada.					
26	La atención en cada equipo multidisciplinario se realiza					

	Respetando su privacidad.					
27	La sala de espera reúne las condiciones suficientes para comodidad de los usuarios.					
28	La Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, cuenta con personal al ingreso para informar y orientar a los usuarios.					
29	El área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, cuenta con mecanismos para recoger sus sugerencias, quejas o reclamos					
	<b>EMPATÍA</b>					
30	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifica o se presenta.					
31	Considera que el trato brindado a los usuarios por parte de los/las empleados/as es cordial.					
32	Considera que el trato brindado a los usuarios por parte del agente de seguridad, administrativo y otro personal, es respetoso.					
33	Considera que el trato brindado a los usuarios por parte de otros profesionales como psicólogos, abogados o trabajadoras sociales, es agradable.					
34	La atención a las necesidades individuales a los usuarios, es oportuno.					
36	Considera que al ingresar a los ambientes recibe aprobación de las personas que los atienden.					
36	Los profesionales demuestran su identificación con la labor que cumplen.					
	<b>BIENES TANGIBLES</b>					
37	La limpieza en las instalaciones (edificio), así como las oficinas, salas de espera y pasillos, reúnen sus expectativas.					
38	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas.					
39	Considera que las oficinas, pasillos, mobiliarios son muy cómodas.					
40	Los horarios establecidos por la Dirección de Investigación Tutelar son convenientes.					

## ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Autora: Liliana Cabanillas Valdivieso**

### Instrucciones para responder el cuestionario

Lea detenidamente cada una de las afirmaciones y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo con ellas. Responda a cada una de las frases con una aspa su respuesta. No hay límite de tiempo para contestar al cuestionario. No le ocupará más de 15 minutos. No hay respuestas correctas o erróneas. Será útil en la medida que sea sincero en sus respuestas.

1= MED	2= ED	3= I	4= DA	5= MDA
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Nº ÍTEM	ENUNCIADOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
1	Los profesionales del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, mantienen buenas relaciones interpersonales					
2	Percibe con satisfacción que los profesionales exteriorizan el buen trato en sus relaciones interpersonales.					
3	El nivel de comunicación que se mantiene entre profesionales es el más idóneo.					
4	La comunicación que se da al usuario es comprensible.					
5	Percibe que el personal del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, atiende con profesionalismo la confusión emocional del usuario.					
6	Percibe con agrado que los profesionales y empleados controlan sus emociones.					
7	Siente satisfacción que el personal asuma con iniciativa la orientación al usuario.					
8	La orientación como iniciativa práctica del área es de su agrado.					

9	La implementación del acompañamiento según el caso es agradable.					
10	El acompañamiento es una buena práctica.					
	<b>ACCESIBILIDAD</b>					
11	Debe existir la restricción para la información de los casos.					
12	Hay facilidad para obtener información con referente a la situación de su caso.					
13	El personal atiende según su especialidad profesional.					
14	La atención es realizada por un especialista es con experiencia.					
	<b>INFORMACIÓN</b>					
15	Está de acuerdo que se encuentra motivado a solicitar información de su caso.					
16	Se siente valorado por la institución.					
17	Considera que los requisitos generales que solicitan son necesarios.					
18	Está de acuerdo con el tipo de información que le brindan.					
19	La información que le brindan resuelve su problema.					
20	Percibe que la información que recibe sobre su problema es adecuada.					
21	Existe transparencia en la información brindada por el servicio.					
22	Considera que la información brindada es inmediata.					
23	El servicio brinda información objetiva.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
24	Percibe seguridad al recibir la información y la resolución de su caso.					
25	Considera que las medidas dictadas por los profesionales de los equipos multidisciplinarios se ajustan a su realidad.					
26	Considera que las medidas dictadas por los profesionales de los equipos multidisciplinarios le crean estabilidad.					
27	Se siente confiado y seguro por el trabajo que realizan los profesionales multidisciplinarios.					

<b>28</b>	Se siente seguro por la atención que recibe su NNA en el servicio.					
<b>29</b>	El personal que le atendió, le dio confianza y seguridad en el momento que lo recibió.					
<b>30</b>	Durante su permanencia en la Institución se encuentra seguro.					
<b>31</b>	Siente que hay justicia sobre su caso.					
<b>32</b>	Considera usted que la seguridad y la atención brindada por la institución responde a sus expectativas.					
<b>33</b>	Percibe que el tiempo previsto por la institución es favorable.					

### ANEXO 3 CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

#### VARIABLE- CALIDAD DE ATENCION

DIMENSIONES	CONFIANZA										RESPONSABILIDAD								SEGURIDAD										
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	Item_20	Item_21	Item_22	Item_23	Item_24	Item_25	Item_26	Item_27	Item_28	Item_29
Enc_1	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	1	2	4	5	1
Enc_2	2	2	5	4	2	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
Enc_3	2	2	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	2	5	5	4	2	3	5	5	5	4	5	4	2	5	4
Enc_4	2	2	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	3	2	5	5	4	4	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4
Enc_5	2	2	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
Enc_6	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	2	4
Enc_7	2	2	2	3	3	2	4	1	1	5	1	1	2	3	3	3	1	4	1	1	4	5	1	1	3	3	2	1	1
Enc_8	1	2	5	3	5	1	5	2	5	5	1	5	4	2	3	3	2	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	1	1
Enc_9	1	2	3	3	3	1	5	2	5	5	1	3	4	2	3	3	2	5	4	3	5	5	4	5	4	3	2	2	2
Enc_10	1	2	3	3	2	1	5	2	5	5	1	3	4	2	3	3	2	5	4	3	5	5	4	5	4	3	1	1	1

EMPATIA							BIENES TANGIBLES			
Item_30	Item_31	Item_32	Item_33	Item_34	Item_35	Item_36	Item_37	Item_38	Item_39	Item_40
4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3
3	2	3	4	5	5	5	5	4	3	5
4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4
4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
4	1	4	1	3	5	1	1	1	1	5
1	5	4	5	3	2	5	5	3	4	1
1	5	4	5	4	3	5	5	3	4	1
1	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.916	40

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH- SATISFACCION DEL USUARIO

	RELACIONES INTERPERSONALES										ACCESIBILIDAD				INFORMACION								
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	Item_20	Item_21	Item_22	Item_23
Enc_1	4	4	5	5	3	3	2	4	4	4	2	1	5	5	1	2	1	1	5	5	3	2	1
Enc_2	4	3	3	4	5	3	1	2	3	1	1	2	4	3	2	1	2	1	4	1	1	2	4
Enc_3	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2	4	2	2
Enc_4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3
Enc_5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Enc_6	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	1	2	4	4	3	3	2	2	2	2	4	2	3
Enc_7	4	3	3	2	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3
Enc_8	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	2	4	2	3	3	2	3
Enc_9	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	2	3	4	2	3
Enc_10	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2

SEGURIDAD										
Item_24	Item_25	Item_26	Item_27	Item_28	Item_29	Item_30	Item_31	Item_32	Item_33	
5	4	3	4	4	2	4	4	2	3	
1	4	4	1	4	1	1	4	1	2	
3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
3	1	2	3	4	4	4	2	3	3	
3	3	4	3	3	3	4	1	2	3	
2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	
2	2	3	4	4	3	4	1	4	2	
3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	
2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	

Estadísticos de  
fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.838	33



## ANEXO 4 VALIDACION DE INSTRUMENTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CONFIANZA</b>							
1	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden al usuario, es el ideal.	✓		✓		✓		
2	Siempre se cumple con la fecha y hora de las citas programadas a los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Considera que cuando un usuario tiene algún problema, los empleados o profesionales se muestren muy interesados en resolverlo.	✓		✓		✓		
4	Considera que el equipo multidisciplinario y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza	✓		✓		✓		
5	Considera que el personal entrega la información y orientación adecuada al usuario.	✓		✓		✓		
6	Los resultados de un usuario, luego de asistir a la atención, son buenas	✓		✓		✓		
7	La atención a los usuarios se da sin discriminación en los diferentes servicios	✓		✓		✓		
8	Se respeta el orden de llegada en todos los servicios	✓		✓		✓		
9	Los equipos multidisciplinarios y el personal le inspiran confianza	✓		✓		✓		
10	Los equipos multidisciplinarios le tratan con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
	<b>RESPONSABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Los profesionales en la institución son responsables en sus funciones diarias.	✓						
12	La responsabilidad con los trámites administrativos por el personal son adecuados.	✓		✓		✓		
13	Los profesionales y empleados siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios	✓		✓		✓		
14	Los profesionales y empleados siempre agilizan su trabajo para atender en el menor tiempo posible	✓		✓		✓		
15	Los profesionales y empleados cooperan entre sí para responder a sus necesidades	✓		✓		✓		
16	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, son oportuno cuando se necesita	✓		✓		✓		
17	Los profesionales y empleados siempre están dispuestos para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
18	Los profesionales de los equipos multidisciplinarios y empleados que los atienden están capacitados.	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	A la necesidad del servicio de un usuario, la solución dada por el equipo multidisciplinario y los empleados, son apropiados	✓		✓		✓		
20	Las acciones que se administran a los usuarios en presunto estado de abandono, son correctos	✓		✓		✓		
21	La sala de atención reúne las condiciones adecuadas para el servicio.	✓		✓		✓		
22	El equipo multidisciplinario y los empleados tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de los usuarios.	✓		✓		✓		

23	El equipo multidisciplinario y empleados responden apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
24	El Equipo multidisciplinario y empleados siempre cumplen con las medidas de seguridad.	✓		✓		✓		
25	El Equipo multidisciplinario y empleados brindan explicaciones suficientes al usuario sobre los procesos de atención y resultados de cada acción realizada.	✓		✓		✓		
26	La atención en cada área multidisciplinaria se realiza respetando su privacidad	✓		✓		✓		
27	La sala de espera reúne las condiciones suficientes para comodidad de los usuarios.	✓		✓		✓		
28	La Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, cuenta con personal al ingreso para informar y orientar a los usuarios.	✓		✓		✓		
29	El área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, cuenta con mecanismos para recoger sus sugerencias, quejas o reclamos	✓		✓		✓		
	<b>EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
30	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifica o se presenta.	✓		✓		✓		
31	El trato dado a los usuarios por parte de los/las empleados/as es cordial	✓		✓		✓		
32	El trato dado a los usuarios por parte del agente de seguridad, administrativo y otro personal, es cordial	✓		✓		✓		
33	El trato dado a los usuarios por parte de otros profesionales como psicólogo, abogados o trabajador social, es cordial	✓		✓		✓		
34	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente	✓		✓		✓		
35	Percibe que al ingresar a los ambientes recibe aprobación de las personas que le atienden.	✓		✓		✓		

36	Siempre los profesionales demuestran su identificación con la labor que cumplen.							
	<b>BIENES TANGIBLES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
37	La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de oficinas, salas de espera y pasillos, están impecable	/		/		/		
38	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas	/		/		/		
39	Las oficinas, pasillos, mobiliarios son muy cómodas	/		/		/		
40	Los horarios de actividades son convenientes	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ [ ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI: 40160186

*Alfaro Henríquez, Karen Lizeth*

Especialidad del

validador:

*Metodología*

21 de 07 del 2015

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

*[Firma]*



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
1	Los profesionales del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, mantienen buenas relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
2	Percibe con satisfacción que los profesionales exteriorizan el buen trato en sus relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
3	El nivel de comunicación que se mantiene entre profesionales es el más idóneo.	✓		✓		✓		
4	La comunicación que se da al usuario es comprensible.	✓		✓		✓		
5	Observa con agrado que el personal del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, controla con profesionalismo la confusión emocional del usuario.	✓		✓		✓		
6	Percibe con agrado que los profesionales y empleados controlan sus emociones	✓		✓		✓		
7	Siente satisfacción que el personal asuma con iniciativa la orientación al usuario	✓		✓		✓		
8	Considera satisfactorio la orientación como iniciativa práctica del área.	✓		✓		✓		
9	Percibe con satisfacción la implementación del acompañamiento según el caso.	✓		✓		✓		
10	Considera satisfactorio que el acompañamiento es una buena práctica	✓		✓		✓		
	<b>ACCESIBILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Considera que debe existir la restricción para la información de los casos						
12	Considera que hay facilidad para obtener información con referente a la situación de su caso.	/		/		/	
13	Considera que el personal atiende según la especialidad profesional	/		/		/	
14	Percibe que la atención es realizada por un especialista de experiencia			/		/	
	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	Está de acuerdo que se encuentra motivado a solicitar información de su caso	/		/		/	
16	Se siente valorado por la institución	/		/		/	
17	Considera que los requisitos generales que solicitan son necesarios	/		/		/	
18	Está de acuerdo con el tipo de información que le brindan	/		/		/	
19	La información que le brindan resuelve su problema	/		/		/	
20	Percibe que la información que recibe sobre su problema es adecuada	/		/		/	
21	Existe transparencia en la información brindada por el servicio	/		/		/	
22	Considera que la información brindada es inmediata	/		/		/	
23	El servicio brinda información objetiva	/		/		/	
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	Percibe seguridad al recibir la información y la resolución de su caso.	/		/		/	
25	Considera que las medidas dictadas por los profesionales de los equipos multidisciplinarios se ajustan a su realidad.	/		/		/	
26	Considera que las medidas dictadas por los profesionales de los equipos multidisciplinarios le crean estabilidad.	/		/		/	

27	Se siente confiado y seguro por el trabajo que realizan los profesionales multidisciplinares.	✓		✓		✓	
28	Se siente seguro por la atención que recibe su NNA en el servicio	✓		✓		✓	
29	El personal que le atendió, le dio confianza y seguridad en el momento que le recibió.	✓		✓		✓	
30	Durante su permanencia en la Institución se encuentra seguro	✓		✓		✓	
31	Siente que hay justicia sobre su caso	✓		✓		✓	
32	Considera usted que la seguridad y la atención brindada por la institución responde a sus expectativas	✓		✓		✓	
33	Percibe que el tiempo previsto por la institución es favorable	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

*Suprimente*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:

*40/60182*

*Alfaro Mendez, Karen*

Especialidad del

validador:

*Metodología*

*21* de *07* del 2015

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

*[Firma]*

## ANEXO 4 VALIDACION DE INSTRUMENTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CONFIANZA</b>							
1	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden al usuario, es el ideal.	/		/		✓		
2	Siempre se cumple con la fecha y hora de las citas programadas a los usuarios.	/		/		/		
3	Considera que cuando un usuario tiene algún problema, los empleados o profesionales se muestren muy interesados en resolverlo.	/		/		✓		
4	Considera que el equipo multidisciplinario y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza	/		✓		✓		
5	Considera que el personal entrega la información y orientación adecuada al usuario.	/		✓		✓		
6	Los resultados de un usuario, luego de asistir a la atención, son buenas	/		✓		✓		
7	La atención a los usuarios se da sin discriminación en los diferentes servicios	/		✓		✓		
8	Se respeta el orden de llegada en todos los servicios	/		✓		✓		
9	Los equipos multidisciplinarios y el personal le inspiran confianza	/		✓		✓		



10	Los equipos multidisciplinarios le traten con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Los profesionales en la institución son responsables en sus funciones diarias.	✓		✓		✓		
12	La responsabilidad con los trámites administrativos por el personal son adecuados.	✓		✓		✓		
13	Los profesionales y empleados siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios	✓		✓		✓		
14	Los profesionales y empleados siempre agilizan su trabajo para atender en el menor tiempo posible	✓		✓		✓		
15	Los profesionales y empleados cooperan entre sí para responder a sus necesidades	✓		✓		✓		
16	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, son oportuno cuando se necesita	✓		✓		✓		
17	Los profesionales y empleados siempre están dispuestos para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
18	Los profesionales de los equipos multidisciplinarios y empleados que los atienden están capacitados.							
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	A la necesidad del servicio de un usuario, la solución dada por el equipo multidisciplinario y los empleados, son apropiados	✓		✓		✓		

20	Las acciones que se administran a los usuarios en presunto estado de abandono, son correctos	✓		✓		✓		
21	La sala de atención reúne las condiciones adecuadas para el servicio.	✓		✓		✓		
22	El equipo multidisciplinario y los empleados tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de los usuarios.	✓		✓		✓		
23	El equipo multidisciplinario y empleados responden apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
24	El Equipo multidisciplinario y empleados siempre cumplen con las medidas de seguridad.	✓		✓		✓		
25	El Equipo multidisciplinario y empleados brindan explicaciones suficientes al usuario sobre los procesos de atención y resultados de cada acción realizada.	✓		✓		✓		
26	La atención en cada área multidisciplinaria se realiza respetando su privacidad	✓		✓		✓		
27	La sala de espera reúne las condiciones suficientes para comodidad de los usuarios.	✓		✓		✓		
28	La Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, cuenta con personal al ingreso para informar y orientar a los usuarios.	✓		✓		✓		
29	El área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, cuenta con mecanismos para recoger sus sugerencias, quejas o reclamos	✓		✓		✓		
<b>EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

30	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifica o se presenta.	✓		✓		✓		
31	El trato dado a los usuarios por parte de los/las empleados/as es cordial	✓		✓		✓		
32	El trato dado a los usuarios por parte del agente de seguridad, administrativo y otro personal, es cordial	✓		✓		✓		
33	El trato dado a los usuarios por parte de otros profesionales como psicólogo, abogados o trabajador social, es cordial	✓		✓		✓		
34	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente	✓		✓		✓		
35	Percibe que al ingresar a los ambientes recibe aprobación de las personas que le atienden.	✓		✓		✓		
36	Siempre los profesionales demuestran su identificación con la labor que cumplen.	✓		✓		✓		
<b>BIENES TANGIBLES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
37	La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de oficinas, salas de espera y pasillos, están impecable	✓		✓		✓		
38	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas	✓		✓		✓		
39	Las oficinas, pasillos, mobiliarios son muy cómodas	✓		✓		✓		
40	Los horarios de actividades son convenientes	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Araceli Mónica Aguado Lingón    DNI: 09891672

Especialidad del validador: Estadístico

27 de 11 del 2015

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
1	Los profesionales del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, mantienen buenas relaciones interpersonales	✓		✓		✓		
2	Percibe con satisfacción que los profesionales exteriorizan el buen trato en sus relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
3	El nivel de comunicación que se mantiene entre profesionales es el más idóneo.	✓		✓		✓		
4	La comunicación que se da al usuario es comprensible.	✓		✓		✓		
5	Observa con agrado que el personal del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, controla con profesionalismo la confusión emocional del usuario.	✓		✓		✓		
6	Percibe con agrado que los profesionales y empleados controlan sus emociones	✓		✓		✓		
7	Siente satisfacción que el personal asuma con iniciativa la orientación al usuario	✓		✓		✓		
8	Considera satisfactorio la orientación como iniciativa práctica del área.	✓		✓		✓		
9	Percibe con satisfacción la implementación del acompañamiento según el caso.	✓		✓		✓		
10	Considera satisfactorio que el acompañamiento es una buena práctica	✓		✓		✓		



	ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que debe existir la restricción para la información de los casos	✓		✓		✓		
12	Considera que hay facilidad para obtener información con referente a la situación de su caso.	✓		✓		✓		
13	Considera que el personal atiende según la especialidad profesional	✓		✓		✓		
14	Percibe que la atención es realizada por un especialista de experiencia	✓		✓		✓		
	INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Está de acuerdo que se encuentra motivado a solicitar información de su caso	✓		✓		✓		
16	Se siente valorado por la institución	✓		✓		✓		
17	Considera que los requisitos generales que solicitan son necesarios	✓		✓		✓		
18	Está de acuerdo con el tipo de información que le brindan	✓		✓		✓		
19	La información que le brindan resuelve su problema	✓		✓		✓		
20	Percibe que la información que recibe sobre su problema es adecuada	✓		✓		✓		
21	Existe transparencia en la información brindada por el servicio	✓		✓		✓		
22	Considera que la información brindada es inmediata	✓		✓		✓		
23	El servicio brinda información objetiva	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Percibe seguridad al recibir la información y la resolución de su caso,	✓		✓		✓		
25	Considera que las medidas dictadas por los profesionales de los equipos multidisciplinares se ajustan a su realidad,	✓		✓		✓		

26	Considera que las medidas dictadas por los profesionales de los equipos multidisciplinares le crean estabilidad.	/		/		✓		
27	Se siente confiado y seguro por el trabajo que realizan los profesionales multidisciplinares.	/		/		/		
28	Se siente seguro por la atención que recibe su NNA en el servicio	/		/		/		
29	El personal que le atendió, le dio confianza y seguridad en el momento que le recibió.	/		/		/		
30	Durante su permanencia en la Institución se encuentra seguro	/		/		/		
31	Siente que hay justicia sobre su caso	/		/		/		
32	Considera usted que la seguridad y la atención brindada por la institución responde a sus expectativas	/		/		/		
33	Percibe que el tiempo previsto por la institución es favorable	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☐ ]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dña. Arealli Mónica Aguado Lingón    DNI: 09891672

Especialidad del validador: Estadístico

27 de 11 del 2015

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICO: Que esta copia fotostática reducida, es idéntica en su contenido a su original, la cual he tenido a la vista, de lo que doy fe.

Lima, 23 JUL 2015

JOSE L. MONTAÑA VERA  
NOTARIO DE LIMA



NOTARIA MONTAÑA VERA  
AV. BOLIVIA N° 615 Lima 5  
TELF. 330-9939 TELEFAX: 331-0030

REPÚBLICA DEL PERÚ

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
EN NOMBRE DE LA NACIÓN

*El Rector de la Universidad César Vallejo de Trujillo*

Por cuanto:

*La Universidad en la fecha, ha conferido El Grado Académico de*

**DOCTORA EN EDUCACIÓN**

a: **Arzicelli Mónica Augusto Lingan**

Por tanto:

*Le expide el Presente **DIPLOMA** para que se le reconozca como tal y se le otorgue los goces y privilegios que le confieren las leyes de la República.*



Registrado en el RUP N° 4  
A fojas 962 bajo el N° 5

Trujillo, 20 de JULIO del 2015



*M. Víctor Santisteban Chávez*  
SECRETARIO GENERAL  
MG. VÍCTOR SANTISTEBAN CHÁVEZ



*Dr. Francisco José Miró Quesada Rada*  
RECTOR  
DR. FRANCISCO JOSÉ MIRÓ QUESADA RADA



*Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez*  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
DRA. ROSA YSABEL MORENO RODRÍGUEZ

## VARIABLE- CALIDAD DE ATENCION

[illegible]



45	Enc_40	2	1	4	3	3	3	4	2	3	2	27	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	2	4	3	3	2	1	1	3	1	26	
46	Enc_41	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	27	3	3	4	3	3	2	2	3	23	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	30	
47	Enc_42	2	1	3	3	3	2	4	2	3	2	25	3	4	3	3	2	2	3	3	23	3	2	2	4	3	3	2	1	1	3	2	26	
48	Enc_43	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	27	3	3	4	3	3	2	2	3	23	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	30	
49	Enc_44	1	1	3	3	3	3	4	2	3	2	25	4	3	2	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	1	29	
50	Enc_45	2	1	3	3	3	3	4	3	3	2	27	3	3	3	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	1	28	
51	Enc_46	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	23	3	2	3	3	3	1	3	2	20	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	1	28	
52	Enc_47	2	1	3	3	2	3	4	3	3	2	26	3	3	3	2	3	1	3	3	21	3	3	2	4	3	3	2	1	2	3	2	25	
53	Enc_48	2	1	3	3	2	3	4	3	3	2	26	3	2	3	3	4	2	4	5	26	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	
54	Enc_49	2	1	4	3	3	3	3	2	4	2	27	3	3	2	3	3	2	4	4	24	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	30	
55	Enc_50	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	21	2	3	2	3	3	2	3	4	22	3	2	1	4	2	3	2	1	1	3	1	23
56	Enc_51	3	1	4	3	3	3	4	3	3	2	29	4	3	3	2	3	2	3	2	22	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	2	30	
57	Enc_52	2	1	3	2	3	3	4	2	3	2	25	4	3	3	2	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	1	26	
58	Enc_53	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	26	3	3	2	2	3	2	3	3	21	3	3	2	4	3	3	3	1	2	3	1	28	
59	Enc_54	1	1	3	2	3	3	4	2	3	1	23	3	3	3	2	3	2	3	4	23	3	3	1	4	3	3	3	1	2	3	1	27	
60	Enc_55	1	1	2	3	3	3	3	2	3	1	22	4	2	3	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	4	3	1	1	1	1	26	
61	Enc_56	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	16	3	1	2	2	3	2	3	3	19	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	1	22	
62	Enc_57	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	29	4	3	3	3	3	2	3	4	25	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	27	
63	Enc_58	1	2	3	4	4	3	3	2	4	2	28	4	3	3	3	2	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	30	
64	Enc_59	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	26	3	3	3	3	3	2	3	4	24	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	27	
65	Enc_60	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	29	3	2	3	3	3	2	2	3	21	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	30	
66	Enc_61	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2	27	4	4	4	4	3	1	3	3	26	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	31	
67	Enc_62	2	2	5	4	2	4	5	2	4	2	32	2	3	4	3	3	2	3	4	24	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	
68	Enc_63	2	2	4	3	3	3	4	2	3	1	27	4	4	2	3	2	2	4	3	24	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	29	
69	Enc_64	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	4	4	3	3	3	2	3	4	26	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	31	
70	Enc_65	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	30	4	3	3	3	2	2	3	4	24	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3	2	29	
71	Enc_66	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3	2	3	2	3	2	3	3	21	3	3	2	3	2	3	3	1	1	3	2	26	
72	Enc_67	2	1	3	4	3	3	4	3	4	3	30	4	3	2	2	3	2	4	4	24	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	31	
73	Enc_68	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	26	4	3	2	2	3	2	3	4	23	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	1	27	
74	Enc_69	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	23	3	3	3	3	2	2	3	4	23	3	3	3	4	4	3	4	1	1	3	1	30	
75	Enc_70	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	28	3	3	2	2	2	1	3	3	19	3	3	1	3	3	4	3	1	3	2	1	27	
76	Enc_71	2	2	3	4	2	2	3	3	3	1	25	4	2	3	3	3	2	3	4	24	3	3	1	3	3	3	3	1	2	2	1	25	
77	Enc_72	2	2	3	4	3	3	4	2	3	3	29	4	3	3	2	3	3	4	4	26	3	3	4	4	2	3	2	1	3	1	2	28	
78	Enc_73	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	28	4	3	2	2	3	2	3	3	22	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	31	
79	Enc_74	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	28	4	3	2	2	3	2	3	4	23	3	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	31	
80	Enc_75	2	1	3	3	3	3	4	1	3	3	26	4	4	3	3	2	3	2	3	24	4	3	3	4	4	3	3	1	2	3	2	32	
81	Enc_76	4	1	3	3	2	3	4	2	3	3	28	3	4	3	3	3	2	3	4	25	3	3	4	4	3	4	3	2	1	3	2	32	
82	Enc_77	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	25	4	3	2	2	2	2	2	3	20	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	29	
83	Enc_78	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	27	4	3	3	2	3	3	2	4	24	3	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	32	
84	Enc_79	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	28	4	2	2	3	3	2	3	2	21	2	2	2	3	3	4	4	2	2	4	2	30	
85	Enc_80	3	2	2	3	3	3	4	1	3	3	27	4	3	3	2	3	2	2	4	23	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	1	32	
86	Enc_81	1	1	3	3	2	3	4	2	3	3	25	4	2	3	3	3	2	3	4	24	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	2	33	
87	Enc_82	1	1	2	3	3	2	3	1	3	3	22	3	2	3	3	3	2	3	3	22	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	35	
88	Enc_83	1	2	2	3	2	3	4	1	3	3	24	4	3	3	2	3	3	3	4	25	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	32	
89	Enc_84	1	1	2	2	3	3	4	1	3	3	23	3	3	2	3	3	2	3	4	23	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	33	
90	Enc_85	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3	3	5	4	2	4	3	3	27	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	34	
91	Enc_86	2	3	2	4	4	2	3	3	4	3	30	3	4	3	3	4	4	3	3	27	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	35	
92	Enc_87	2	1	3	3	1	3	4	2	3	3	25	4	2	3	3	3	2	3	4	24	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	27	
93	Enc_88	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	25	3	2	3	3	2	2	3	4	22	3	3	3	4	5	3	3	2	3	3	1	33	
94	Enc_89	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	30	3	2	4	2	3	2	2	3	21	3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	4	31	
95	Enc_90	1	1	1	2	3	3	4	2	3	2	22	3	2	3	2	3	2	3	3	21	3	3	2	4	3	4	2	1	3	2	2	29	
96	Enc_91	1	2	3	3	3	4	3	2	4	3	28	4	3	3	3	4	2	3	4	26	3	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2	30	
97	Enc_92	2	1	4	3	3	3	4	2	3	2	27	3	3	3	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	2	1	1	3	1	26	
98	Enc_93	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	27	3	3	4	3	3	2	2	3	23	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	30	
99	Enc_94	2	1	3	3	3	2	4	2	3	2	25	3	4	3	3	2	2	3	3	23	3	2	2	4	3	3	2	1	1	3	2	26	
100	Enc_95	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	27	3	3	4	3	3	2	2	3	23	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	30	
101	Enc_96	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	24	4	3	3	3	3	3	3	24	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	24	





44	4	2	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	41	2	4	4	2	4	4	4	24	4	4	4	5	17	139		
45	3	3	2	3	2	22	3	3	2	4	3	3	2	1	1	3	1	24	2	3	3	4	3	3	3	21	4	2	2	4	12	109	
46	3	3	2	2	3	23	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	30	4	3	3	4	2	3	3	22	4	2	2	2	10	112	
47	3	2	2	3	3	23	3	2	2	4	3	3	2	1	1	3	2	24	4	3	3	3	2	3	4	22	4	2	2	5	13	109	
48	3	3	2	2	3	23	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	30	4	3	3	4	2	3	3	22	4	2	2	2	10	112	
49	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	1	29	2	3	3	3	3	3	4	21	4	2	2	4	12	111	
50	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	1	28	2	3	3	4	3	2	3	20	4	2	3	4	13	112	
51	3	3	1	3	2	20	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	1	28	3	3	3	4	2	3	3	21	4	3	2	4	13	105	
52	2	3	1	3	3	21	3	3		2	4	3	2	1	2	3	2	25	2	3	3	2	2	3	4	19	3	2	2	4	11	102	
53	3	4	2	4	5	26	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	3	3	3	4	3	3	4	23	4	3	2	4	13	117	
54	3	3	2	4	4	24	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	30	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	2	4	13	118	
55	3	3	2	3	4	22	3	2	1	4	2	3	2	1	1	3	1	23	2	3	3	22	2	3	2	37	3	2	2	4	11	114	
56	2	3	2	3	2	22	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	2	30	2	3	3	3	2	3	2	18	4	2	2	3	11	110	
57	2	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	1	24	3	3	3	4	2	3	2	20	4	3	2	4	13	109	
58	2	3	2	3	3	21	3	3	2	4	3	3	3	1	2	3	1	28	3	4	3	4	3	3	3	23	3	3	2	4	12	110	
59	2	3	2	3	4	23	3	3	1	4	3	3	3	1	2	3	1	27	2	3	2	4	3	3	3	20	4	3	2	4	13	106	
60	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	4	3	1	1	1	1	24	2	3	3	4	3	3	3	21	4	3	3	4	14	107	
61	2	3	2	3	3	19	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	1	22	2	2	3	3	2	3	3	18	3	3	2	1	9	84	
62	3	3	2	3	4	25	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	27	2	3	3	4	3	3	3	21	3	2	2	4	11	113	
63	3	2	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	30	2	3	3	2	3	3	4	20	4	3	2	3	12	114	
64	3	3	2	3	4	24	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	27	2	3	3	4	3	3	2	20	4	2	2	3	11	109	
65	3	3	2	2	3	21	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	30	2	3	3	4	3	3	2	20	3	3	2	4	12	112	
66	4	3	1	3	3	26	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	31	2	3	3	4	3	4	4	23	2	3	4	3	12	119	
67	3	3	2	3	4	24	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	3	5	4	4	3	3	3	25	3	2	3	3	11	121	
68	3	2	2	4	3	24	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	29	3	2	3	4	2	3	3	20	5	4	2	4	15	115	
69	3	3	2	3	4	26	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	31	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	4	4	16	123	
70	3	2	2	3	4	24	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3	2	29	3	3	3	4	2	3	3	21	4	3	2	4	13	117	
71	2	3	2	3	3	21	3	3	2	3	2	3	3	1	1	3	2	24	3	3	3	3	2	3	3	20	4	3	2	5	14	109	
72	2	3	2	4	4	24	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	31	3	4	4	4	3	3	3	24	3	3	3	5	14	123	
73	2	3	2	3	4	23	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	1	27	2	3	3	2	2	3	3	18	4	3	2	5	14	109
74	3	2	2	3	4	23	3	3	3	4	4	4	3	4	1	1	3	1	30	3	4	3	4	2	3	3	22	4	2	2	4	12	110
75	2	2	1	3	3	19	3	3	1	3	3	4	3	1	3	2	1	27	2	3	3	4	3	3	4	22	3	2	2	4	11	107	
76	3	3	2	3	4	24	3	3	1	3	3	3	3	1	2	2	1	25	2	3	3	4	3	2	4	21	4	2	1	2	9	104	
77	2	3	3	4	4	26	3	3	4	4	2	3	2	1	3	1	2	28	2	3	3	4	3	3	1	19	3	3	2	3	11	113	
78	2	3	2	3	3	22	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	31	3	3	3	3	2	3	4	21	4	2	3	3	12	114	
79	2	3	2	3	4	23	3	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	31	2	3	3	4	3	3	4	22	4	2	3	4	13	117	
80	3	2	3	2	3	24	4	3	3	4	4	3	3	1	2	3	2	32	3	4	3	2	3	3	1	19	3	1	2	4	10	111	
81	3	3	2	3	4	25	3	3	4	4	3	4	3	2	1	3	2	32	3	3	2	4	3	3	3	21	4	2	2	4	12	118	
82	2	2	2	2	3	20	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	29	4	3	3	2	2	2	3	19	4	4	2	3	13	106	
83	2	3	2	2	4	24	3	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	32	2	2	2	3	2	3	4	18	3	2	3	4	12	113	
84	3	3	2	3	2	21	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2	30	3	2	3	3	2	2	3	18	4	4	2	3	13	110	
85	2	3	2	2	4	23	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	1	32	2	3	3	4	3	3	2	20	3	2	3	4	12	114	
86	3	3	2	3	4	24	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	2	33	2	3	3	3	2	3	4	20	3	2	2	4	11	113	
87	3	3	2	3	3	22	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	35	3	3	3	4	3	3	4	23	4	3	3	4	14	116	
88	2	3	3	3	4	25	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	32	3	3	3	4	2	3	3	21	3	2	3	4	12	114	
89	3	3	2	3	4	23	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	33	3	3	3	4	2	3	3	21	3	2	3	3	11	111	
90	4	2	4	3	3	27	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	34	4	2	4	3	4	4	2	23	3	4	4	4	15	127	
91	3	4	4	3	3	27	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	35	1	4	3	4	3	4	3	22	2	4	2	2	10	124	
92	3	3	2	3	4	24	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	27	3	3	2	2	3	3	3	19	2	3	2	4	11	106	
93	3	2	2	3	4	22	3	3	3	4	5	3	3	2	3	3	1	33	2	3	3	3	2	3	4	20	3	4	4	4	15	115	
94	2	3	2	2	3	21	3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	4	31	4	2	4	4	2	2	2	20	4	4	2	2	12	114	
95	2	3	2	3	3	21	3	3	2	4	3	4	2	1	3	2	2	29	2	3	3	3	3	3	2	19	4	3	2	5	14	105	
96	3	4	2	3	4	26	3	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2	30	3	3	3	3	2	3	2	19	4	3	2	4	13	116	
97	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	2	1	1	3	1	24	2	3	3	4	3	3	3	21	4	2	2	4	12	110	
98	3	3	2	2	3	23	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	30	4	3	3	4	2	3	3	22	3	2	2	2	9	111	
99	3	2	2	3	3	23	3	2	2	4	3	3	2	1	1	3	2	24	4	3	3	3	2	3	4	22	4	2	2	5	13	109	
100	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	30	4	3	3	4	3	3	3	3	22	4	3	3	3	10	112	

100	3	3	2	2	3	22	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	30	4	3	3	4	2	3	3	22	4	2	2	2	10	102		
101	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	4	3	2	3	1	29	2	3	3	3	3	3	4	21	3	2	3	3	19	103		
102	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	2	2	3	1	28	2	3	3	4	2	3	3	20	4	2	3	4	13	104		
103	3	3	1	3	4	22	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	1	28	3	3	3	4	2	3	3	21	4	3	2	4	13	105	
104	2	3	1	3	4	22	3	3	2	4	3	3	2	1	2	3	2	25	2	3	3	4	2	3	4	21	4	2	2	5	13	106	
105	3	4	2	4	4	25	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	29	3	3	3	4	2	3	4	23	4	3	2	4	13	107		
106	3	2	2	4	4	24	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	30	3	4	3	4	3	3	4	24	3	3	2	4	12	108		
107	3	3	2	3	4	22	3	3	1	4	3	3	2	1	1	3	1	23	2	3	3	4	2	3	3	19	3	2	3	4	11	109	
108	2	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	2	30	2	3	3	3	2	3	2	18	4	2	2	5	13	110	
109	2	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	1	26	3	3	3	4	2	3	2	20	4	3	2	2	11	111	
110	2	3	2	3	3	21	3	3	2	4	3	3	3	1	2	3	1	28	3	4	3	4	3	3	3	23	4	3	2	4	13	112	
111	2	3	2	3	4	23	3	3	1	4	3	3	3	1	2	3	1	27	2	3	2	4	3	3	3	20	4	3	2	4	13	113	
112	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	4	3	1	1	1	1	26	2	3	3	4	3	3	3	21	4	3	3	4	14	114	
113	2	3	2	3	3	19	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	1	22	2	2	3	3	2	3	3	18	3	3	2	1	9	115	
114	3	3	2	3	3	24	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	27	2	3	3	4	3	3	3	21	3	2	2	4	11	116	
115	3	2	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	30	2	3	3	4	3	3	4	22	3	4	3	3	12	117	
116	3	3	2	3	4	24	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	27	2	3	3	4	3	3	2	20	4	2	2	3	11	118	
117	3	3	2	3	3	21	3	2	1	4	2	3	3	2	1	1	3	1	23	2	3	3	4	2	3	2	19	3	2	2	4	11	119
118	2	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	2	30	2	3	3	3	3	3	2	18	4	2	2	4	12	120	
119	2	2	2	3	4	24	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	1	26	3	3	3	4	2	3	2	20	4	3	2	3	12	121	
120	2	3	2	3	3	21	3	3	2	4	3	3	3	1	2	3	1	28	3	4	3	4	3	3	3	23	4	3	2	4	13	122	
121	2	3	2	3	4	23	3	3	1	4	3	3	3	1	2	3	1	27	2	3	2	4	3	3	3	20	4	3	2	4	13	123	
122	3	3	2	3	4	24	3	3	2	4	3	4	3	1	1	1	1	26	2	3	3	4	3	3	3	21	4	3	3	4	14	124	
123	2	3	2	3	3	19	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	1	22	2	2	3	3	2	1	3	16	3	3	2	1	9	125	
124	3	3	2	3	4	25	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	27	2	3	3	4	3	3	3	21	3	3	2	4	11	126	
125	3	2	3	3	4	24	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	30	2	3	3	4	3	3	4	22	3	4	3	3	12	127	
126	3	3	2	3	4	24	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	27	2	3	3	4	3	3	2	20	4	2	2	3	11	128	
127	3	3	2	2	3	21	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	30	2	3	3	4	3	3	2	20	3	3	2	4	12	129	
128	4	3	1	3	3	26	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	31	2	3	3	4	3	4	4	23	5	3	4	5	17	130	
129	3	3	2	3	4	24	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	29	3	5	4	4	3	3	3	25	3	2	3	3	11	131	
130	3	2	2	4	5	26	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	29	3	2	3	4	2	3	3	20	5	4	2	2	13	132	
131	3	3	2	3	4	26	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	31	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	4	4	16	133	
132	3	2	2	3	4	24	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3	2	29	2	3	3	4	2	3	3	21	4	3	2	4	13	134	
133	2	3	2	3	4	22	3	3	2	3	2	3	3	1	1	3	2	26	3	3	3	3	2	3	3	20	4	3	2	3	12	135	
134	2	3	2	4	4	24	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	31	3	4	4	4	3	3	3	24	4	3	3	5	15	136	
135	2	3	2	3	4	23	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	1	27	2	3	3	4	2	3	3	20	4	3	2	2	11	137	
136	3	2	2	3	4	23	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	1	29	3	4	3	4	2	3	3	22	4	2	2	4	12	138	
137	2	2	1	3	3	19	3	3	1	3	3	4	3	1	3	2	1	27	2	3	3	4	2	3	4	22	4	2	2	5	13	139	
138	3	3	2	3	4	24	3	3	1	3	3	3	3	1	2	2	1	28	2	3	3	4	3	2	4	21	4	2	1	5	12	140	
139	2	3	3	4	4	26	3	3	4	4	2	3	2	1	3	1	2	28	2	3	3	4	3	3	1	19	4	3	2	3	12	141	
140	2	3	2	3	4	21	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	2	31	3	3	3	3	2	3	4	21	4	2	3	3	12	142	
141	2	3	2	3	4	23	3	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	31	2	3	3	4	3	3	4	22	4	2	3	4	13	143	
142	3	2	2	3	4	25	3	3	4	4	3	4	3	2	1	3	2	32	3	3	3	4	2	3	3	21	4	2	2	4	12	144	
143	2	2	2	2	3	20	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	29	4	3	3	4	2	3	3	21	4	4	3	3	13	145	
144	2	3	3	2	4	23	3	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	32	2	2	2	3	2	3	4	18	3	2	3	4	12	146	
145	3	3	2	3	2	21	2	2	2	3	3	4	4	2	2	4	2	30	3	2	3	3	2	2	3	18	4	4	2	3	13	147	
146	2	3	2	2	4	22	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	1	32	2	3	3	4	2	3	2	20	3	2	3	4	12	148	
147	3	3	2	3	4	24	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	2	33	2	3	3	3	2	3	4	20	3	2	2	4	11	149	
148	3	3	2	3	3	23	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	35	3	3	3	4	2	3	4	23	4	3	3	4	14	150	
149	2	2	3	3	4	25	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	32	3	3	3	4	2	3	3	21	3	2	3	4	12	151	
150	3	3	2	3	4	25	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	33	3	3	3	4	2	3	3	21	3	2	3	5	13	152	
151	4	3	4	2	2	24	4	4	2	3	2	3	2	4	3	3	3	33	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	17	153	
152	2	4	4	3	3	27	2	4	3	3	3	4	2	4	3	5	3	36	1	4	4	4	3	4	3	23	5	4	2	2	13	154	
153	3	3	2	3	4	24	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	27	3	3	2	2	3	3	3	19	2	3	2	4	11	155	
154	3	2	2	3	4	22	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	33	2	3	3	3	2	3	4	20	5	4	3	5	11	156	
155	2	3	2	2	3	21	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	1	31	4	2	3	4	2	2	4	21	4	4	2	2	12	157	

# BASE DE DATOS VARIABLE- SATISFACCION DEL USUARIO

	RELACIONES INTERPERSONALES											ACCESIBILIDAD											INFORMACION											SEGURIDAD																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
--	----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Exa.33	2	4	3	4	4	2	3	2	3	2	23	4	4	4	4	16	2	3	2	3	3	2	4	2	3	24	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	38	33		
Exa.34	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	23	4	4	3	4	15	4	3	2	4	3	2	2	2	2	3	22	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	32	38	
Exa.35	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	28	2	2	4	4	12	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	24	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	28	83	
Exa.36	2	3	3	4	2	4	3	2	2	4	23	3	4	4	4	15	4	3	2	2	3	1	2	2	4	17	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	32	32	
Exa.37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	56		
Exa.38	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	34	3	3	4	4	14	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32	104		
Exa.39	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	28	2	3	4	4	15	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	26	2	4	3	3	4	3	4	3	3	33	108		
Exa.40	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	27	2	2	3	4	14	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	22	3	2	3	3	4	3	3	3	2	33	83		
Exa.41	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	26	4	3	3	2	12	2	3	2	3	2	3	3	2	2	22	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	26	86		
Exa.42	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	26	2	2	4	4	12	3	3	2	3	2	3	1	3	3	23	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	28	83		
Exa.43	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	23	4	3	3	2	12	4	3	2	3	2	3	3	2	2	24	3	2	3	3	3	3	1	3	1	4	24	88		
Exa.44	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	34	2	3	4	5	14	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	24	3	2	3	4	4	3	3	3	2	32	104		
Exa.45	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	27	2	2	4	5	13	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	33	38	
Exa.46	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	28	2	3	4	4	13	3	2	3	3	3	3	3	2	2	24	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	32	37		
Exa.47	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	25	2	3	4	5	14	2	3	2	2	2	3	2	2	3	24	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	38	38		
Exa.48	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	28	2	3	5	5	15	2	3	2	3	3	3	2	2	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	36		
Exa.49	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	34	2	2	4	4	12	3	4	2	3	3	3	2	3	3	26	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	38	108
Exa.50	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	38	2	2	4	5	13	3	4	2	2	3	3	3	2	3	25	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38	38	
Exa.51	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	34	2	2	4	5	13	3	3	2	3	3	3	2	2	3	24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	38	36	
Exa.52	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	23	2	2	4	4	12	3	3	2	3	3	2	3	2	2	23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34	35	
Exa.53	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	28	2	4	4	4	14	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	38	35		
Exa.54	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	26	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	23	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	33	87		
Exa.55	4	2	4	2	3	3	3	2	2	3	27	4	4	4	4	18	3	4	3	2	3	3	3	2	3	26	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34	34		
Exa.56	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	27	4	2	4	4	14	3	3	3	3	3	2	3	4	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	34		
Exa.57	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	25	2	2	4	3	14	3	3	2	3	3	2	3	2	3	24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	27	87		
Exa.58	4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	27	2	2	4	4	12	3	4	3	2	3	3	3	4	3	25	3	3	3	3	4	3	3	3	2	23	33			
Exa.59	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	24	2	2	3	4	14	3	4	2	2	3	3	3	2	3	25	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	26	86		
Exa.60	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	27	2	4	3	4	18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	33	32	
Exa.61	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	28	2	2	2	4	7	4	2	4	4	2	2	3	2	4	15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	34	84		
Exa.62	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	27	4	4	4	4	8	2	4	2	4	4	4	4	4	4	17	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	24	73		
Exa.63	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	4	4	13	3	3	2	2	3	3	3	2	3	24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	36		
Exa.64	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	38	2	2	3	4	14	3	4	3	3	3	3	3	2	2	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	35		
Exa.65	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	26	4	2	4	5	12	3	4	2	3	2	3	3	2	2	24	3	2	3	3	4	3	3	3	2	28	38			
Exa.66	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	23	4	2	4	5	12	3	3	2	2	3	3	2	3	2	24	3	3	4	3	3	3	3	3	2	27	32			
Exa.67	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	4	14	3	4	2	3	2	3	3	2	3	25	4	3	3	2	3	3	3	3	2	27	83			
Exa.68	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	28	2	4	3	4	18	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	23	32			
Exa.69	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2	2	4	4	12	3	4	2	3	3	3	2	4	24	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	28	36			
Exa.70	3	3	4	2	3	4	2	2	3	3	28	2	3	4	3	12	2	4	3	3	3	2	4	3	23	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	23	32			
Exa.71	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28	2	2	5	5	14	2	3	2	3	2	2	3	2	24	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	28	34			
Exa.72	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	23	2	2	4	4	12	2	3	2	3	3	3	3	2	3	24	2	2	3	3	4	3	3	3	2	38	33			
Exa.73	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	38	2	2	4	4	12	2	3	2	3	3	3	3	2	3	24	3	3	3	3	4	3	3	3	2	33	35			
Exa.74	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	23	2	2	4	4	12	2	2	2	3	2	2	3	4	28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34	32			
Exa.75	2	3	3	2	3	2	4	2	4	2	24	4	3	2	2	14	3	3	3	2	2	3	2	3	4	25	2	2	3	3	3	3	4	2	2	27	87			
Exa.76	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	23	2	2	4	4	12	3	3	2	2	2	2	3	2	3	22	2	2	3	3	3	4	3	3	2	28	34			
Exa.77	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	38	4	3	3	3	13	4	3	2	3	2	3	2	2	3	24	3	2	3	4	3	2	4	3	3	38	37			
Exa.78	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	28	2	2	4	4	12	2	3	2	2	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	38	33		
Exa.79	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	34	2	2	4	4	12	2	3	2	3	3	3	2	2	2	22	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	38	35		
Exa.80	4	2	4	3	2	2	3	3	3	3	28	4	2	4	5	12	2	3	3	2	3	2	3	3	3	24	3	3	2	3	4	3	3	3	3	38	34			
Exa.81	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	38	2	2	4	4	12	2	3	2	3	3	3	2	3	3	24	2	3	3	3	4	3	3	3	4	28	34			
Exa.82	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	28	4	2	4	4	14	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25	3	3	3	3	4	3	3	3	2	23	33			



Exo 184	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	38	4	3	4	3	18	2	3	4	3	2	3	2	4	3	26	1	2	3	4	3	3	4	3	3	4	38	184				
Exo 185	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	31	4	3	3	3	35	4	4	2	3	2	3	3	4	3	28	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	26	38				
Exo 186	2	3	4	3	3	4	2	4	3	2	38	4	4	3	4	46	2	4	3	2	4	3	4	2	4	28	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	35	118				
Exo 187	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	1	26	4	4	3	4	15	1	3	4	3	4	3	4	2	4	28	4	3	4	3	4	2	3	4	2	4	35	182			
Exo 188	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	23	2	2	4	4	42	2	3	2	3	2	2	2	2	3	21	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	28	84			
Exo 189	4	3	3	4	3	2	4	2	3	2	38	3	4	4	4	45	1	2	4	4	3	4	3	4	3	2	25	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	35	183			
Exo 190	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	22	68			
Exo 191	4	3	3	3	3	4	1	4	1	3	23	3	3	4	4	44	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32	183			
Exo 192	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	38	2	3	4	4	49	3	3	2	3	3	3	3	3	2	24	1	3	4	3	2	5	4	3	3	2	38	37			
Exo 193	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	26	2	2	3	4	41	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	25	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	35	32			
Exo 194	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	26	4	3	3	3	2	42	4	3	2	3	2	3	3	3	2	24	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	1	25	87		
Exo 195	3	4	3	2	3	4	2	2	2	4	23	2	2	4	4	42	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	29	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	28	32		
Exo 196	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	23	2	1	3	4	48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	38	35			
Exo 197	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	26	2	2	2	1	7	1	2	1	1	2	2	3	3	2	1	15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32	88			
Exo 198	4	3	3	3	4	4	1	2	1	2	27	1	1	2	4	8	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	17	2	3	3	1	4	1	1	1	3	22	74				
Exo 199	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	4	4	49	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	38	36			
Exo 200	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	23	2	2	3	4	44	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	26	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32	38			
Exo 201	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	26	1	2	4	5	42	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	24	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	25	31			
Exo 202	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	23	1	2	4	5	42	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	24	3	3	1	3	4	3	4	3	2	3	25	34			
Exo 203	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	26	2	2	3	4	44	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	25	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	32			
Exo 204	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	38	2	1	3	4	48	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28	33			
Exo 205	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2	2	4	4	42	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	1	3	24	3	2	1	4	4	3	3	3	2	28	32		
Exo 206	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	28	2	3	4	3	42	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	23	3	3	3	4	4	3	3	3	35	36			
Exo 207	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	23	2	2	5	5	44	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	21	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	31	35			
Exo 208	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	31	2	2	4	4	42	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	24	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	27	34			
Exo 209	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	38	2	2	4	4	42	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	25	32			
Exo 210	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	31	2	2	4	4	42	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	34			
Exo 211	2	3	3	4	3	2	4	2	4	3	38	4	3	2	2	41	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	25	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	27	33		
Exo 212	3	3	3	2	3	4	2	3	3	1	27	2	2	4	4	42	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	22	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	25	38		
Exo 213	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	23	4	3	3	3	49	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	24	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	31	37		
Exo 214	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	28	2	2	4	4	42	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	23	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	38	35		
Exo 215	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	38	2	2	4	4	42	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25	33			
Exo 216	2	4	2	3	4	3	2	2	3	2	27	1	2	4	5	42	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	31	31		
Exo 217	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	38	2	2	4	4	42	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	24	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	26	32
Exo 218	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	1	2	4	4	44	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	28	32		
Exo 219	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	28	2	2	3	4	44	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	25	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38	34		
Exo 220	4	3	3	2	3	3	1	1	2	4	26	2	2	3	3	48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	24	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	38	88		
Exo 221	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	28	2	2	4	4	42	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	25	32		
Exo 222	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	26	2	1	2	3	8	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	25	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	25	88			
Exo 223	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	26	1	1	2	3	7	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	23	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	38	86		
Exo 224	4	2	4	2	3	3	1	2	2	2	25	1	1	2	3	7	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38	87		
Exo 225	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	26	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	38		
Exo 226	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	25	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	86		
Exo 227	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	26	2	2	3	3	48	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	31	32	
Exo 228	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	24	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	84	
Exo 229	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	23	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	31	33		
Exo 230	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	24	2	2	2	1	7	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35	78		



## **ANEXO 6**

### **ARTICULO CIENTIFICO**

#### **1. TÍTULO**

“Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de desarrollo del MIMP, 2015”.

#### **2. AUTOR (A, ES, AS)**

Liliana Sara Cabanillas Valdivieso

lylyscv@hotmail.com

Universidad Cesar Vallejo

#### **3. RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación fue conocer la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo en la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, 2015, encargada de efectuar el procedimiento de investigación tutelar y del mismo modo restituir los derechos del presunto estado de abandono. La población estuvo conformada por 246 Usuarios externos y la muestra del tipo probabilístico fue de aproximadamente 150 usuarios, para la investigación se han empleado las variables: calidad de atención y satisfacción del usuario.

El estudio fue de tipo básico, con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional, se recabó la información en un periodo determinado, utilizando la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario y uno para cada variables los cuales sometidos a la validación respectiva.

Asimismo, dicha investigación concluye con las evidencias comprobadas para inferir categóricamente que existe una correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, 2015.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Calidad de atención y satisfacción del usuario

## **5. ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between the perception of quality of care and user satisfaction in the area of development in the Department of Care Research of the Ministry of Women, 2015, responsible for conducting the procedure protection investigation and similarly restore the rights of the alleged state of disrepair. The population consisted of 246 external users and probabilistic sample was approximately 150 users, for research have been used variables: quality of care and user satisfaction.

The study was of basic type, with a non-experimental design cross-sectional and correlational descriptive level, the information was collected in a given period, using the survey technique and an instrument for each variables which under the respective validation.

Furthermore, the investigation concludes with evidence categorically proven to infer a correlation between the quality of care and user satisfaction in the area of development of the Department of Care Research at the Ministry of Women,2015.

.

## **6. KEYWORDS**

Quality of care and user satisfaction

## **7. INTRODUCCIÓN**

En estos tiempos evaluar la calidad de atención en los servicios desde la perspectiva del usuario en las diferentes dependencias del estado, es cada vez más común. A partir de este prototipo es posible obtener del entrevistado un conjunto de ideas, emociones, sugerencias, conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida; con las que se adquiere información que beneficie a las organizaciones que otorgan los servicios al público en especial a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas, del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de laMujer.

Lo que se busca es facilitar la evaluación de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de atención mediante establecimientos descentralizados que cumplan con estándares de calidad, esto a pesar de existencias de dudas sobre los aspectos técnicos de laatención.

Esta dimensión está siendo cada vez más relevante para la formulación y evaluación de políticas sociales a escala mundial, y en particular, de políticas públicas en el ámbito del desarrollo humano y social.

La presente investigación tiene por objeto conocer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo en la Dirección de Investigación Tutelar, para tal efecto se tomó en consideración la teoría de Ruiz- Olalla (2001), citado por Palacios (2013), quienes propusieron el término calidad del servicio como aquella prestación que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes y que se caracteriza por los siguientes rasgos básicos: intangibilidad, indivisibilidad, heterogeneidad y no son susceptibles de ser inventariados y no es posible separar el momento de su producción del consumo quienes depende de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes; encargada de efectuar el procedimiento de investigación tutelar de presunto estado de abandono. Asimismo, la teoría de Swan, Frederick, y Carroll (1981): respecto a la relación de la satisfacción del usuario, emite juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible.

La investigación realizada bajo el enfoque cuantitativo, responde al tipo básico, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental transversal y el método de la investigación corresponde al hipotético-deductivo. En el estudio se utilizó la estadística descriptiva para la descripción de los resultados y la estadística inferencial para la contratación de las hipótesis planteadas, respectivamente.

En el trabajo se contó con la colaboración de los usuarios externos en un periodo de cuatro meses de la referida Dirección del Área de desarrollo, equivalente a ciento cincuenta personas, empleándose en los participantes dos instrumentos elaborados para medir las dos variables de estudio.

Actualmente, a nivel internacional se han publicado diversos estudios referentes a calidad del servicio en razón de que las diversas organizaciones públicas y privadas requieren conocer las percepciones de los usuarios respecto al servicio que prestan, con el motivo de corregir aquellos aspectos negativos que no permiten desarrollarse de manera óptima, los cuales afectan como consecuencia la satisfacción de los usuarios; asimismo, mediante los estudios realizados se comprobó que el estándar de calidad con el que se brinda la atención es la que influye en la satisfacción del usuario, por lo que se

plantean algunas recomendaciones respecto a potenciar el desarrollo de capacidades del servidor que atiende al público usuario a efectos de mejorar sus estándares.

Asimismo, a nivel nacional también se han realizado diversas investigaciones referentes a la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, por considerar que estas dos variables, en un nivel adecuado, son esenciales para el buen funcionamiento tanto de las organizaciones públicas como privadas.

El estudio de la percepción de la calidad de la atención involucra varios componentes internos de la organización, pero como un prototipo para encontrar la satisfacción de los usuarios es importante brindar un servicio de calidad a las personas que visitan el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer.

En tal sentido se pretende presentar el diagnóstico de la situación actual de la percepción de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios del área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer, a fin que, a través de la alta dirección, se tomen las medidas correctivas que resulten necesarias y oportunas en la mejora del desarrollo de habilidades y competencias de personal del área de atención al cliente para un servicio de calidad.

## **8. METODOLOGÍA**

El presente estudio corresponde al tipo básico, también denominado puro o fundamental, de enfoque es cuantitativo, el diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal- y de nivel descriptivo correlacional. La muestra es de tipo probabilística compuesta por 150 usuarios del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer seleccionados en forma aleatoria.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Para la validez de los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos y tuvieron valoraciones favorables respecto a la suficiencia y aplicabilidad y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0.916, para el cuestionario de calidad de atención y 0.838 para el cuestionario de satisfacción del usuario; ello significa que existe un nivel de confiabilidad muy alto de los instrumentos.

Los datos se analizan por el método de la estadística descriptiva, aplicando las técnicas de análisis de frecuencia; media aritmética y desviación estándar, El análisis de correlaciones se efectúa a través del Coeficiente de Spearman.

## 9. RESULTADOS

Tabla 1

*Resultados del análisis descriptivo de las variables de estudio*

*Distribución de los Niveles de Calidad de Atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	6	4,0	4,0	4,0
Moderado	132	88,0	88,0	92,0
Favorable	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

En la Tabla 1 se muestran que 132 personas manifiestan que la Calidad de Atención es moderada ellos representan el 88%, mientras que solo el 8% de los encuestados manifiestan que es favorable, el 4% indicó que la calidad de atención es desfavorable

Tabla 2

*Distribución de los Niveles de Satisfacción del Usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	4	2,7	2,7	2,7
Moderado	129	86,0	86,0	88,7
Favorable	17	11,3	11,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

En la Tabla 2 se muestran que 129 personas manifiestan en relación al nivel de satisfacción del usuario este es moderado representando así el 86% de los encuestados, podemos decir que también aquellos que califican a la Satisfacción del usuario como favorable es 11.33%, mientras que solo el 2.67% es desfavorable

Tabla 3

### Correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario

	Rho	P
Calidad de atención		
Satisfacción del usuario	,396**	,000
Calidad de atención		
Relaciones Interpersonales	,363**	,000
Calidad de atención		
Accesibilidad	,325**	,000
Calidad de atención		
información	,390**	,000
Calidad de atención		
Seguridad	,457**	,000

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 3 se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman es (0.396) indicando que existe una correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Con respecto la prueba de hipótesis el valor  $p\_value=0.000 < \alpha=0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ ; es decir la prueba resulta significativa. En conclusión a un nivel de significancia del 5% la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario.

## 10. DISCUSIÓN

Actualmente, la calidad de atención está caracterizado por cambios relevantes de distinta índole: tecnológicos, culturales y políticos, por parte de los usuarios, en este sentido fue pertinente analizar la existencia de relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuario del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la mujer, 2015.

Luego de realizar el procesamiento de los valores probabilístico y la selección de la

técnica más adecuada tomada a 150 usuarios del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la mujer durante el año 2015, de la tabla 8 el 88% de los usuarios indicaron que el nivel de calidad de atención es moderado, si bien el porcentaje de usuarios que manifiestan que la atención es totalmente es desfavorable es relativamente bajo es decir 4%; en relación a la variable satisfacción del usuario, no es ajena a los resultados 129 usuarios manifestaron que respecto a la satisfacción del

usuario dice que es moderado; el mismo criterio lo observamos en cada una de las tablas en el resultados similares.

Otros trabajos, podemos citar a Romero (2008), también concluyo que la calidad de atención que brindaban las enfermeras a sus pacientes estaba en el nivel medianamente favorables en un 56.67%, luego García (2013), encontró un grado de insatisfacción del 55%. Con una muestra mucho mayor de 400, Fernández (2011), en su investigación en lo que se refiere a los recursos y al trato recibido se consideró medianamente satisfechos. Sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios se consideran completamente satisfechos.

En cuanto a la variable Satisfacción del usuario, Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas", asimismo para Reyes, Mayo y Laredo (2009) la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Kotler, citado Reyes, Mayo y Laredo (2009), afirma que "un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a cumplir sus expectativas, el cliente quedará insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado." Maslow (1964) en la teoría de la jerarquía de necesidades de resulta más satisfactoria para los empleados los puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de las necesidades señaladas; en este sentido los resultados de esta investigación dieron algunos resultados como en la tabla 15 y figura 8; El 84% de los usuarios del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer también manifiestan que las relaciones interpersonales están en un nivel moderado, mientras solo el 14% de los usuarios considera que es favorable.

## **11. CONCLUSIONES**

- 1.- Estadísticamente a un nivel de significación 5%, existe relación directa y significativa baja entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, tal como se comprobó en la tabla 24. ( $r = 0.396$ ).
- 2.- Estadísticamente a un nivel de significación 5%, existe relación directa y significativa baja entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción en las relaciones interpersonales del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección

de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, tal como se comprobó en la tabla 25( $r = 0.363$ ).

3.- Estadísticamente a un nivel de significación 5%, existe relación directa y significativa baja entre la percepción de la calidad de atención y la Accesibilidad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, tal como se comprobó en la tabla 26( $r = 0.325$ ).

4.- Estadísticamente a un nivel de significación 5%, existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de atención y la información del usuario en el área Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, tal como se comprobó en la tabla 27. ( $r = 0.390$ ).

5.- Estadísticamente a un nivel de significación 5%, existe relación directa y significativa moderada a baja entre la percepción de la calidad de atención y la Seguridad del usuario en el área de Desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el año 2015, tal como se comprobó en la tabla 28. ( $r = 0.47$ ).

## 12. REFERENCIAS

Cochrane, W. (1990): *Técnicas de muestreo*. Edit. CECSA, México.

Colunga, C. (1995) *Modelos administrativos*, (pp. 25-27).Panorama Editorial, México.

ISO 9000:2005. *Sistemas de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario*.  
Ginebra, Suiza.

Fernández, E. (2011). *Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico*. (Tesis para optar el grado de especialista en Medicina Integral y Gestión en Salud) UPCH. Lima. Perú. 2003.

García L. (2013) *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa Chorrillos en el período febrero-mayo -Lima. Perú, 2013*

García M. (2014), *Tesis sobre, El Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014*, en Portoviejo, para optar el título de licenciado En odontología.



Kotler, P; y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México

Maslow, A. (1964): *Motivation and personality*. New York: Harper&Row.

Romero, L. (2008) *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el distrito de Bellavista Callao*. TesisUNMSM.

Reyes, S; Mayo, J. y Loredo, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, N°113.

Ruiz- Olalla (2001). "*Gestión de la calidad del servicio*". Control de Gestión. <http://www.5campus.com/lección/calidaddserv>.

Swan, J.; Frederick, I. y Carroll, M. (1981) "*Satisfaction related to predictive, Desired Expectation: A Field Study*.", New Findings on Consumer Satisfaction and Complaining Behavior. Bloomington: Indiana University, 1981. p. 7-12. Swan, Frederick, y Carroll (1981).

### **13. RECONOCIMIENTOS**

A la Dra Karen Alfaro Mendives por su contribución y orientación en el desarrollo de la investigación.

A la Dra. Marivel Carbajal Bautista por su comprensión y revisión de la tesis.

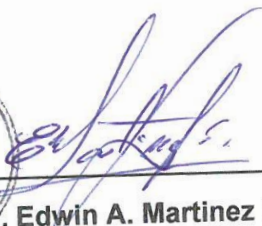
### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Edwin A. Martínez López, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de desarrollo de la Dirección de Investigación Tutelar en el Ministerio de la Mujer - 2015" de la estudiante **Liliana Sara Cabanillas Valdivieso** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 13 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de abril del 2018



  
**Dr. Edwin A. Martínez López**

DNI: 09080039





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CABANILLAS VALDIVIESO LILIANA SARA  
D.N.I. : 09565193  
Domicilio : AV. CANTO GRANDE N° 922. URB. LAS FLORES - SJ-L  
Teléfono : Fijo : 3767267 Móvil : 996308964  
E-mail : lilyscv@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

☐ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

Grado : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  
Mención :

☐ Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CABANILLAS VALDIVIESO LILIANA SARA

Título de la tesis:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE DESARROLLO DE LA DIRECCIÓN DE  
INVESTIGACIÓN TUTELAR EN EL MONISTERIO DE LA MUJER - 2015

Año de publicación :

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

04-08-2018



Edwin  
Martinez



ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA  
EMPASTADO

ESCUELA DE POSTGRADO

ATENCIÓN:

(Nombre del responsable de la oficina)

LILIANA SARA CARANILLAS VALDIVIESO con DNI N° 09565193

(Nombres y apellidos del solicitante)

(Número de DNI)

domiciliado (a) en AV. CANTO GRANDE N° 922 - ALT. PORADERO 6 LAS FLORES S.J.L.

(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015 del programa: GESTIÓN PÚBLICA

(Promoción)

(Nombre del programa)

identificado con el código de matrícula N° 2141040428

(Código de alumno)

de la Escuela de Postgrado, recurro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Solicito VISTO BUENO PARA EMPASTADO PARA

(Explique con claridad)

OBTENER GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN

Pública

19 DIC. 2017

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 19 de DICIEMBRE de 2014

Alcance R. Alarcos

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- TESIS Original - Revisado
- Resolución Directoral
- CD
- 

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos:

996308264

Email:

lylysev@hotmail.com